

Cuadernos de Cátedra

Revista La Cátedra Investiga
N° 2 - Febrero 2019- Mendoza, Argentina
ISSN 2618-3668



PROGRAMA LA CÁTEDRA INVESTIGA

Trabajos de investigación interdisciplinarios producidos en el marco del programa “La Cátedra Investiga”, desarrollados desde equipos de cátedras de Ciencias Sociales en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNCuyo.



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FCPys
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS
Y SOCIALES

Secretaría de Investigación
y Publicación Científica

Cuadernos de Cátedra

Revista La Cátedra Investiga
Nº 2 - Febrero 2019 - Mendoza, Argentina
ISSN 2451-6147



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



Secretaría de **Investigación**
y **Publicación Científica**

Publicación de la
Secretaría de Investigación y Publicación Científica
sipuc.fcpys@gmail.com

ISSN: 2451-6147

Nº2 - Febrero 2019



Licencia Creative Commons

Cuadernos de Cátedra - Revista La Cátedra Investiga distribuida bajo una Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional.

Dirección: Secretaría de Investigación y Publicación Científica. Planta Baja. Ala Sur. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional de Cuyo. Centro Universitario. M5502JMA. Mendoza, Argentina. Tel. +54 261 4135008 Interno-2013

Autoridades de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Decana: Mgter. Claudia Alejandrina García

Vicedecano: Mgter. Roberto Roitman

Secretaria de Investigación y Publicación Científica: Dra. Rosana Rodríguez

Consejo Directivo

Dra. Melina Guardamagna

Mgter. Ana Marcela Ficcardi

Dra. María Fernanda Beigel

Mgter. María Rosa Goldar

Lic. Jorge Luis Roberts

Lic. Daniel David González

Lic. Mary Salazar Rocha

Sr. Marcos Salinas

Sra. Ivana Cia

Sra. Melisa Farías

Lic. Bruno Ceschin

Lic. Federico Gabriel Castañon

Sr. Pedro Gil

Representantes ante el Consejo Superior

Mgter. Juan Carlos Aguiló

Lic. Gustavo Montoya

Sra. Marianela Iulano

Staff editorial

Jefa Editorial: Victoria Pasero

Edición técnica: Lic. Micaela Lisboa y Victoria Pasero

Diagramación/compaginación de texto: Guadalupe Román

Diseño de imagen: Lic. Julieta Vignale

Comité de Evaluadores/as

Dr. Carlos Alvarez Teijeiro. Universidad Austral. Buenos Aires. Argentina

Mgter. Gabriela Azzoni. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Argentina

Mgter. Maximiliano Bongiovanni. Universidad Austral. Universidad Nacional de la Matanza. Buenos Aires. Argentina

Mgter. María Pilar Fuentes. Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires. Argentina

Dra. Melina Guardamagna. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Argentina

Dra. Mercedes Krause. Universidad de Buenos Aires. Argentina

Lic. Bettina Martino. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Argentina

Lic. Rosario Pavese. Universidad de Buenos Aires. Argentina

Dra. Jesica Pla. Universidad de Buenos Aires. CONICET. Argentina

Dra. Pilar Rodríguez. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Argentina

Índice

Presentación	9
Efectos del sistema electoral en la dinámica del sistema de partidos a nivel sub-nacional. El caso de la provincia de Mendoza	11
<i>Julio Leonidas Aguirre y Mario Guillermo Guerrero</i>	
Intercambio entre Estado y Ciudadanía a través de las empresas prestadoras de servicios públicos. Aportes desde los enfoques del marketing social, público y de servicios	35
<i>Ana Da Viá y Alejandra Pandolfi</i>	
Trayectorias ocupacionales en las zonas urbanas de Mendoza. La movilidad social como experiencia de vida de tres generaciones	55
<i>Lilibeth Yañez, Patricia Lecaro, Rosa María Bustos, Andrea Benedetto, Natalia Gusman, Julieta Yazlli, Bernardo Yazlli, Ivan Staller, Miguel González, Marina Estrada, Ayelén Pereira, Sayi García y Malen Salomón</i>	
Resignificando la relación con los/as demás y los dispositivos en una cultura de la conectividad. Una exploración de las prácticas de estudiantes universitarios/as de la UNCuyo	81
<i>Abril Williams, Josefina López, Nahir Miner, Nelson Scariot y Rocío Malnis</i>	

El taller en la formación de Trabajo Social como dispositivo para la reflexión sobre la práctica profesional. Algunas aproximaciones desde el Departamento de Prácticas

101

Ruth Noemí Parola, María Valeria Pérez Chaca, María Teresita Blanco, Soledad Mejías, Paula Lígori, Valeria Muñoz, Valeria Chiavetta, María Elisa Montiano, María Belén Jodar, Verónica Cecilia Obón y Ana Laura Ramírez

Presentación

Los Cuadernos de Cátedra constituyen un espacio de difusión de las producciones científicas realizadas en el marco del Programa La Cátedra Investiga, que nuclea las investigaciones que realizan los/as docentes-investigadores/as de nuestra Facultad en las diferentes cátedras y departamentos.

Este programa, que ya lleva más de 10 años de desarrollo, privilegia la articulación entre la docencia y la producción científica tan necesaria para enriquecer la labor universitaria y fortalecer el compromiso con prácticas pedagógicas novedosas y orientadas a producir cambios sociales. Asimismo, prioriza la incorporación de estudiantes a los equipos de investigación en pos de promover su formación en investigación y despertar vocaciones por la producción de conocimiento.

El segundo número de la revista, que nos complace presentar, expresa una continuidad con este espacio de publicación en el actual contexto de fortalecimiento institucional del área de investigación en nuestra Facultad. La flamante Secretaría de Investigación y Publicación Científica (SIPUC) propicia la vinculación entre las actividades de investigación y la publicación de las producciones resultantes, en la búsqueda de sostener activamente espacios de difusión y divulgación de los conocimientos científicos.

En este sentido, la revista Cuadernos de Cátedra se constituye en una valiosa publicación que muestra los derroteros que asume la investigación cuando se integra con la docencia. La participación de estudiantes avanzados/as en la elaboración de los artículos de la revista -quienes figuran como autores/as conjuntamente con nóveles egresadas/os- sienta las bases de la creación de un semillero de jóvenes investigadores/as, propuesta que impulsa la Secretaría para contribuir a la formación de estudiantes y egresados/as de nuestra Casa de estudios.

Esperamos que este nuevo número de la revista contribuya a afianzar las producciones científicas de nuestros equipos de Cátedra y genere un espacio de interacción con las/os lectoras/os en las diversas temáticas que se abordan en las investigaciones del Programa La Cátedra Investiga.

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN CIENTÍFICA

Efectos del sistema electoral en la dinámica del sistema de partidos a nivel sub-nacional

El caso de la provincia de Mendoza

Julio Leonidas Aguirre
Mario Guillermo Guerrero

Resumen

En este trabajo se estudia la relación entre los sistemas electoral y de partidos en la provincia de Mendoza, desde la vuelta de la democracia hasta nuestros días (1983-2017). Para ello se propone una primera aproximación descriptiva a la cuestión, con el objeto de exponer una perspectiva teórica que posibilite argumentar qué tipo de efectos esperamos que el sistema electoral mendocino tenga sobre el sistema de partidos y, posteriormente, la evidencia que nos permita una primera evaluación de tales argumentos. El trabajo se organiza de la siguiente manera: primero, se revisan brevemente algunas dimensiones de los sistemas electorales y de partidos que la teoría institucionalista considera importantes para el estudio de su comportamiento general. Luego se avanza en el análisis de la normativa que constituye el régimen electoral provincial y se infiere de la misma de qué modo esperamos que éste condicione al sistema de partidos. En tercer lugar, se presenta un análisis sobre los resultados electorales que nos permite evaluar los sesgos del sistema electoral y la dinámica del sistema de partidos con el propósito de observar los efectos del primero sobre el segundo. Por último, el trabajo termina con algunas breves reflexiones finales.

Palabras claves: sistema electoral, desproporcionalidad, volatilidad, sistema de partidos, fragmentación.

ARTÍCULOS

* Título del proyecto: “Análisis de los efectos del sistema electoral en la dinámica del sistema de partidos a nivel sub-nacional. El caso de la provincia de Mendoza”.

Cátedra: Teoría Política 1 / Carrera: Ciencia Política y Administración Pública.

Director del Proyecto: : Dr. Julio Leonidas Aguirre.

Integrantes: Silvina Cailly, Mario Guerrero, Yésica Kolliker, Lucio Marinsalda, Aillín Ferreira y Emilce López.
Resolución de la Convocatoria de Cátedra Investiga: Convocatoria 2017/2018 , Res. de Orden de Mérito: 299/17-CD

** jaguirre@uncu.edu.ar, mgg092@gmail.com

Introducción

En este trabajo se presentan los primeros resultados del proyecto de investigación Cátedra Investiga, realizado por el equipo de cátedra de Teoría Política 1 de la carrera de Ciencia Política y Administración Pública. En el mismo se propone estudiar la relación entre los sistemas electoral y de partidos en la provincia de Mendoza, desde la vuelta de la democracia hasta nuestros días (1983-2017). Este tema se ha convertido en una temática destacada de la Ciencia Política en los últimos años y en este trabajo, siguiendo a la mayoría de la literatura en la materia, es abordado desde una perspectiva institucionalista con el propósito de “hacerlo dialogar” con los principales trabajos producidos en la Argentina.

El estudio de los sistemas electoral y de partidos desde esta perspectiva teórica se orienta a analizar el modo en el que el régimen normativo que configura el sistema electoral, al determinar quiénes y cómo acceden a cargos de gobierno, condiciona el comportamiento estratégico de los agentes políticos -tanto de los votantes como de las élites políticas- y de este modo afecta la organización política partidaria. Para tal propósito, la teoría institucional presenta un aparato conceptual y metodológico que permite analizar la desproporcionalidad del sistema electoral -o sea los sesgos que genera en la conversión de votos por cargos electorales- y con ello inferir el modo en que los/as votantes y los partidos políticos se adaptan a las “reglas del juego electoral” y, con ello, afectan la dinámica de la competencia política democrática.

En este trabajo se pretende una primera aproximación descriptiva a la cuestión, con el propósito de presentar una perspectiva teórica que nos permita argumentar qué tipo de efectos esperamos que el sistema electoral mendocino tenga sobre el sistema de partidos y, posteriormente, la evidencia que nos permita una primera evaluación de tales argumentos.

Partiremos de dos supuestos teóricos. Por un lado, consideramos que existe una interrelación entre los incentivos estratégicos del sistema electoral de la provincia y la capacidad organizativa de sus dos fuerzas políticas principales, el radicalismo y el peronismo, lo que explica la persistencia de una dinámica electoral fundamentalmente bipartidista a nivel local, incluso en contextos de elevada fragmentación del sistema de partidos a nivel nacional. Por otro lado, consideramos que el foco analítico para abordar esta cuestión se debe orientar al estudio de los efectos de desproporcionalidad del sistema electoral mendocino, en especial la combinación del tamaño de las circunscripciones y el sistema D’Hondt, que generan un “sesgo mayoritario” que favorece al bipartidismo en detrimento de terceras fuerzas.

El trabajo se organiza de la siguiente manera: primero, se revisan brevemente algunas dimensiones de los sistemas electorales y de partidos que la teoría institucionalista considera importantes para el estudio de su comportamiento general. Luego se avanza en el análisis de la normativa que constituye el régimen electoral provincial y se infiere de la misma de qué modo



esperamos que éste condicione al sistema de partidos. En tercer lugar, se presenta un análisis sobre los resultados electorales que nos permite evaluar los sesgos del sistema electoral y la dinámica del sistema de partidos con el propósito de observar los efectos del primero sobre el segundo. Por último, el trabajo termina con algunas breves reflexiones finales.

Sistemas electorales y de partido. Una primera aproximación a su estudio

En este apartado se introducen algunos aspectos teóricos generales de la teoría institucional sobre el estudio de los sistemas electorales y de partido que luego serán retomados en los apartados subsiguientes.

Impulsada por la recuperación de la reflexión sobre el Estado y las teorías “estado-céntricas” en la década del 80 (Peter B. Evans, Dietrich Rueschmeyer y Theda Skocpol, 1985), la teoría institucionalista ha cobrado una renovada relevancia en la ciencia política contemporánea (Koelble, Thomas, 1995; Peters, Guy, 1999; Powell, Walter y DiMaggio, Paul 1999; Roderick, Arthur y Rhodes, William, 1995). Actualmente una parte sustantiva de las discusiones teórico-metodológicas de la disciplina se orientan a esclarecer tanto los efectos que la arquitectura institucional tiene sobre diversos aspectos de la dinámica política, como los procesos que explican el cambio institucional (Mahoney, James y Thelen, Kathleen, 2009; Scharpf, Fritz, 1997; Steinmo, Sven, Thelen, Kathleen y Longstreth, Frank , 1998; Streeck, Wolfgang y Thelen, Kathleen, 2005). En otras palabras, las instituciones se han convertido tanto en variables explicativas centrales, como en fenómenos a ser explicados por la ciencia política contemporánea (Acuña, Carlos y Chudnovsky, Mariana, 2013).

La primera proposición sobre la relación entre los sistemas electoral y de partidos desde una perspectiva institucionalista puede encontrarse en el trabajo pionero de Maurice Duverger (Duverger, Maurice [1951] 2001; Taagepera, Rein y Grofman, Bernard, 1985), a partir del cual se estableció su famosa “ley”, la cual puede parafrasearse del siguiente modo: un sistema electoral¹ de mayoría simple sin segunda vuelta favorece el desarrollo de un sistema bipartidista. Lo que observamos por detrás de la “ley de Duverger”² es una consideración teórica central de la perspectiva institucionalista: el sistema electoral genera un conjunto de efectos sobre las expectativas y conductas estratégicas de los votantes y las élites partidistas, por lo que en el largo plazo moldea al sistema de partidos (Cox, 2004).

¹ Entendemos por sistema electoral al “conjunto de leyes y normas partidistas que rigen una competencia electoral entre los partidos y dentro de ellos” (Cox, 2004: 58).

² La presentación de esta proposición como “Ley de Duverger” es de Riker (1982).



De ello se sigue que el sistema electoral condiciona la dinámica de la competencia de partidos y afecta su morfología, o sea la cantidad de partidos competitivos en el sistema y la conformación de coaliciones. Como sostiene Cox (2004:39), si se conoce el tipo de sistema electoral podemos prever qué características morfológicas generales puede adoptar el sistema de partidos, más específicamente es posible estimar un límite máximo de partidos en torno al cual esperamos que el sistema se “equilibre” en el largo plazo.

La discusión en torno a la hipótesis institucional sobre la interrelación entre el sistema electoral y el sistema de partidos ha sido uno de los debates más relevantes en los estudios electorales recientes³, tanto dentro de la perspectiva institucionalista misma como entre ésta y las perspectivas sociológicas clásicas que asocian el origen y morfología del sistema de partidos a los diversos clivajes sociales que atraviesan a una comunidad política (Lipset, Seymour M. y Rokkan, Stein, 2001).

El aporte específico de la perspectiva institucional en este debate ha sido recuperar la relevancia de los sesgos que introduce todo sistema electoral en la agrupación de preferencias ciudadanas y la distribución de cargos de gobierno resultante, e incorporarlos como un componente condicionante en la dinámica de la competencia política partidaria. Para ello ha contribuido con la identificación de las características principales de los sistemas electorales, y además la asociación entre éstas y los aspectos centrales de los sistemas de partidos, tomando como eje central su competencia y desempeño electoral (Nohlen, Dieter, 1995; Sartori, Giovanni, 1987, 1994).

Para avanzar en el estudio sobre el modo en el que los sistemas electorales afectan al sistema de partidos, suele considerarse una dimensión central de aquellos: su desproporcionalidad. Por desproporcionalidad entendemos “la diferencia entre el porcentaje de escaños que un partido recibe respecto del porcentaje de votos que logró en las elecciones” (Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999:227). Debido a las diferentes magnitudes entre los escaños electivos y la cantidad de candidatos y electores, todo sistema electoral posee inexorablemente algún tipo de desproporcionalidad cuyo sesgo en la distribución de cargos electivos genera una distribución desigual del poder político institucional, lo que ha llevado a que históricamente el sistema electoral sea diseñado de modo deliberado para favorecer algún tipo de resultado, típicamente: o mayor representación de minorías o mayor capacidad de toma de decisión por parte de las mayorías (Nohlen, Dieter, 1995; Sartori, Giovanni, 1987). Debido a ello, tanto la clasificación de los sistemas electorales (entre sistemas de mayoría y de proporcionalidad) como el estudio de sus efectos políticos está asociado al tipo de desproporcionalidad de cada uno (Nohlen, Dieter, 1995: 39–111).

³ Una revisión del mismo puede encontrarse en Colomer (2004).



El cálculo de la desproporcionalidad de los sistemas electorales es materia de debate en la ciencia política (Gallagher, Michael, 1991; Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999; Pennisi, Aline, 1998). Ello se debe, en primer lugar, a que en la medida en la que cada sistema electoral opera bajo una función que “transforma” votos por cargos electorales, el tipo de desproporcionalidad de dicha función es sensible a sus pautas específicas, por lo que la desproporcionalidad de cada tipo de sistema electoral debe ser abordada de modo diferente (Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999; Pennisi, Aline, 1998). En otras palabras, cada tipo de sistema electoral tiene al menos un indicador específico para medir su desproporcionalidad. Con el propósito de estudiar la desproporcionalidad del sistema electoral mendocino, dominado por la fórmula D’Hondt, de los indicadores existentes utilizaremos en este trabajo el índice de Rae (1971), que pondera las diferencias entre la proporción de votos y los escaños obtenidos por cada partido y las divide por la cantidad de partidos.

En lo que respecta al sistema de partidos, para analizar empíricamente su dinámica, la literatura suele destacar tres dimensiones centrales⁴: volatilidad, fragmentación y competitividad (Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999). La volatilidad electoral busca captar la dinámica del sistema de partidos en base a analizar los cambios electorales netos entre dos elecciones consecutivas, considerando para ello la transferencia de votos individuales (Pedersen, Mogens, 1979); o sea, se analizan los cambios en la cantidad neta de votos obtenidos por cada fuerza política con el propósito de analizar en qué medida los partidos mantienen estables o no sus bases de apoyo (Grotz, Mauricio, 2013; Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999). Uno de los indicadores más utilizados para captar la volatilidad del sistema de partidos es el índice de volatilidad de Pedersen (Calvo, Ernesto y Escolar, Marcelo, 2005; Pedersen, Mogens, 1979), que busca captar las transferencias de votos entre dos elecciones consecutivas para cada partido del sistema.

La fragmentación del sistema de partidos, por su parte, es la dimensión que nos permite entender en qué medida el poder político se encuentra dividido o concentrado (Sartori, Giovanni, 1994). Existen muchas medidas para analizar la fragmentación del sistema de partidos, aquí recurriremos a una de las más utilizadas en la literatura: el “número efectivo de partidos” (NEP). El NEP es un indicador que busca representar la cantidad de partidos del sistema considerando su “tamaño relativo”, en otras palabras no basta con contar la cantidad de partidos habilitados para competir sino que debemos tomar en consideración el caudal electoral neto de los mismos para conocer su peso relativo en la fragmentación del sistema (Markku Laakso y Rein Taagepera,

⁴Una cuarta dimensión común en los estudios sobre sistema de partidos es la “polarización” (Sartori, 1987), no obstante el análisis empírico de la misma requiere un tipo de estrategia metodológica distinta a la desarrollada en este trabajo. Debido a ello, aquí sólo nos concentraremos en las dimensiones del sistema de partidos que son informativas de la dinámica electoral y que, por ello, más se asocian a su interrelación con el sistema electoral.



1979). El objetivo del NEP es indicar de modo simplificado la fragmentación del sistema y su evolución en el tiempo y así observar en qué medida el poder político institucionalizado tiende a concentrarse o dispersarse (Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999).

Una tercera y última dimensión del sistema de partidos es de interés para nuestro análisis: la competitividad. La competitividad del sistema de partidos es comúnmente estudiada a partir de analizar la rivalidad entre los principales partidos del sistema (en términos de caudal electoral) y ésta suele ser medida a partir de observar la proximidad/diferencia de votos entre los dos partidos más votados (Ocaña, Francisco y Oñate, Pablo, 1999).

En conjunto, estas tres dimensiones nos permiten obtener un primer acercamiento a las dinámicas del sistema de partidos, tomando en consideración aquellos aspectos que son potencialmente sensibles a los sesgos incorporados por el sistema electoral.

En el próximo punto, se analiza la normativa que regula el sistema electoral provincial con el propósito de clasificar al sistema e inferir sus efectos esperables sobre el sistema de partidos.

Análisis de caso: evolución de la relación entre el sistema electoral y el sistema de partidos de Mendoza durante el período 1983 - 2017

En este apartado se analiza, primero, la normativa electoral de la provincia con el propósito de clasificar a su sistema electoral e inferir a partir de ello sus efectos esperados sobre el sistema de partidos. Luego, se avanza en un análisis de los resultados electorales entre 1983 y el 2017 con el propósito de construir algunos indicadores específicos sobre la dinámica del sistema de partidos que nos permitan evaluar en si éste se comporta como la teoría sugiere.

a. Análisis de la normativa electoral provincial

En términos generales, el sistema electoral provincial está regido por la Constitución Provincial, la Ley Provincial de Régimen Electoral (Ley 2551) y demás disposiciones reglamentarias.

Para el Poder Ejecutivo Provincial, la Constitución Provincial (CP) establece que tanto el gobernador como el vicegobernador serán elegidos de forma simultánea y directa, tomándose como distrito único a toda la provincia. Se proclama ganadora aquella fórmula que obtenga la mayoría simple de los votos emitidos (CP, Art. 120; Ley Provincial 2551, Art. 77 y 78). Ni el gobernador ni el vicegobernador pueden presentarse a una reelección, ya sea para el mismo



cargo o intercambiando posiciones entre ellos (CP, Art. 115). Tampoco podrán ser electos para ambos cargos parientes de funcionarios salientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad (CP, Art. 115). Por último, el gobernador saliente no podrá ser senador nacional hasta no pasado un año desde terminado su mandato (CP, Art. 115).

En lo que respecta a las elecciones de diputados y de senadores provinciales, Mendoza se encuentra dividida en cuatro circunscripciones, las cuales son denominadas “secciones electorales” por la constitución provincial. Según la Ley Provincial 2551, las cuatro secciones aglutinan a los 18 departamentos que componen a la provincia, distribuyéndolos de la siguiente manera (Art. 95):

1. Primera Sección: Capital, Guaymallén, Las Heras y Lavalle.
2. Segunda Sección: Maipú, Rivadavia, Junín, La Paz, San Martín y Santa Rosa
3. Tercera Sección: Godoy Cruz, Luján, San Carlos, Tupungato y Tunuyán.
4. Cuarta Sección: General Alvear, Malargue y San Rafael.

La cámara de diputados está compuesta por una cantidad de representantes establecida en base a la población de cada sección electoral (CP, Art. 67 y 69). Dicha cámara no podrá estar compuesta por más de 50 miembros en su totalidad y la cantidad de diputados correspondientes a cada sección es establecida en forma proporcional a la población de cada una de ellas en relación al total poblacional provincial (CP, Art. 69). Vale aclarar que la constitución provincial establece la necesidad de actualizar el número de representantes teniendo por base cada censo nacional, sin que con ello se exceda el número fijado en el Art. 67, y que ninguna sección electoral cuente con un número menor de ocho diputados (CP, Art. 67, 68 y 69). En lo que respecta al llamado a elecciones, los diputados son electos de forma directa, duran en su cargo cuatro años pudiendo ser reelectos, la Cámara se renueva de a mitades cada dos años y prohíbe llamar a elecciones de diputados en una sección electoral por un número menor de tres diputados (CP, Art. 70 y 71; Ley Provincial 2551, Art. 84). Actualmente la Cámara de Diputados cuenta con 48 miembros, los cuales se distribuyen de la siguiente manera (Ley Provincial 4840, Art. 15; Ley Provincial 2551, Art. 95): (a) Primera Sección: 16; (b) Segunda Sección: 12; (c) Tercera Sección: 10; y (d) Cuarta Sección: 10.

Por el lado de los senadores provinciales, la constitución mendocina establece que la cámara de senadores estará compuesta por una cantidad de representantes establecida en base a la población de cada sección electoral en que se divide la provincia (CP, Art. 75). Dicha cámara no podrá estar compuesta por más de 40 miembros en su totalidad, siendo la cantidad de senadores correspondientes a cada sección electoral (CP, Art. 75). Ninguna de ellas podrá contar con un número menor de seis senadores (CP, Art. 76). En lo que respecta al llamado a elecciones, los senadores son electos de forma directa, duran en su cargo cuatro años pudiendo



ser reelectos, la Cámara se renueva de a mitades cada dos años y prohíbe llamar a elecciones de senadores en una sección electoral por un número menor de tres senadores (CP, Art. 78 y 79; Ley Provincial 2551, Art. 84). Actualmente la Cámara de Senadores cuenta con treinta y ocho (38) miembros, los cuales se distribuyen de la siguiente manera (Ley Provincial 4840, Art. 15; Ley Provincial 2551, Art. 95): (a) Primera Sección: 12; (b) Segunda Sección: 10; (c) Tercera Sección: 8; y (d) Cuarta Sección: 8.

En lo que respecta a elementos comunes a ambas cámaras, la ley electoral de la provincia (Ley Provincial 2551) establece en su art. 82 que en las elecciones de senadores provinciales, diputados provinciales y concejales, se seguirá un sistema de representación proporcional en donde cada elector votará por una sola lista oficializada de candidatos. Para el escrutinio de los votos adopta como fórmula de decisión el sistema D'Hondt. Por último, dicha ley establece como barrera legal de representación el 3% del padrón electoral, ya sea del distrito o municipio que corresponda, lo que implica que no serán consideradas para el escrutinio aquellas listas que no superen dicho porcentaje.

Según el régimen municipal establecido en la Constitución Provincial y la ley provincial 1079 ("Ley Orgánica de Municipios") se establece que cada departamento contará con un municipio el cual estará encargado de realizar la administración de los intereses y servicios locales. Para ello cuentan con un cuerpo ejecutivo y otro deliberativo (CP, Art. 197; Ley Provincial 1079, Art. 7). El cuerpo ejecutivo estará a cargo de un intendente el cual dura cuatro (4) años en su cargo, y es elegido directamente por el pueblo de los respectivos departamentos por simple mayoría de los votos válidos emitidos, pudiendo ser reelecto de forma indefinida (CP, Art. 197 y 198).

En cuanto a los Concejos Deliberantes, la Constitución Provincial sólo establece que estos no podrán estar compuestos por menos de diez (10) concejales. Hasta el año 2001, la Ley Orgánica Provincial de Municipios (Ley 1079) en su art. 43 establecía que: "en las elecciones municipales deberán elegirse trece (13) concejales en cada departamento que no tenga una ciudad en su radio y dieciséis (16) concejales en los que la tengan. En la Capital se elegirán dieciocho (18) concejales que compondrán el Concejo Deliberante". Con la Ley Provincial 6921, se modificó el artículo 43 de la Ley Provincial 1079 estableciendo que aquellos departamentos que tuvieran una población mayor a 60.000 electores contarían con concejos deliberantes de doce miembros; mientras que el resto de los municipios que no logran dicho umbral estarían compuestos por concejos deliberantes de diez miembros. De esta manera, los concejos deliberantes quedaron conformados hasta la fecha de la siguiente manera:

- Municipios con diez concejales: Lavalle, La Paz, Junín, Santa Rosa, Rivadavia, San Carlos, Tunuyán, Tupungato, Malargue y Alvear.
- Municipios con doce concejales: Capital, Guaymallén, Las Heras, San Martín, Maipú,



Godoy Cruz, Lujan y San Rafael.

En lo que respecta a la elección de los concejales, duran en su cargo cuatro (4) años. El consejo se renueva por mitades cada dos años y se siguen los mismos criterios que para diputados y senadores provinciales: representación proporcional, siguiendo la fórmula de escrutinio por Sistema D'Hondt (Ley Prov. 2551, Art. 82; Ley Prov. 1079, Art. 44).

Con todo, el sistema electoral mendocino se encuentra atravesado por diferentes características. Dependiendo del cargo en cuestión, difieren las formas en que son seleccionados aquellos candidatos que van a ocuparlos. Esta variación, no obstante, no torna al sistema electoral mendocino en un sistema mixto ya que en ningún caso se da la combinación de dos fórmulas de decisión o más para un mismo cargo (Nohlen, Dieter, 1995; Sartori, Giovanni, 1994). Por ende, es necesario fijar qué elementos del sistema electoral observaremos con el propósito de lograr una clasificación del tipo de sistema electoral para cada cargo; lo que posteriormente nos permitirá analizar sus efectos sobre el sistema de partidos. Para ello, y siguiendo a Dieter Nohlen (1995), se analizarán: (a) tipos de circunscripciones; (b) tipos de candidatura, votación y boletas electorales; (c) fórmula de transformación de votos en escaños.

Por circunscripción se entiende a la entidad territorial para la asignación de bancas/ escaños (Nohlen, Dieter, 1995:60). Es decir, una circunscripción es el territorio -ya sea construido de forma artificial o siguiendo una división política-administrativa determinada- en el que no sólo se da la presentación de candidaturas sino que también es en el que tiene lugar la distribución y asignación de los escaños en disputa siguiendo una determinada fórmula de decisión. Las circunscripciones pueden adoptar diversas características según el objetivo de representación que se busca obtener⁵. Se denomina uninominal a la circunscripción en la que se disputa un sólo escaño; mientras que plurinominales son aquellas circunscripciones en las que se pone en juego más de un escaño (Nohlen, Dieter, 1995: 65).

En relación a esto último, el tamaño de una circunscripción (es decir, la cantidad de escaños que se disputan en ella) incide fuertemente sobre la desproporcionalidad de un sistema electoral en dicha circunscripción, ya que a menor cantidad de escaños, menor es la probabilidad de observar proporcionalidad en el sistema (o, lo que es lo mismo, mayor sesgo mayoritario). En las circunscripciones uninominales el escrutinio siempre sigue una fórmula mayoritaria ya que es un sólo cargo el que se encuentra sujeto a disputa electoral. En las plurinominales, la proporcionalidad del sistema electoral está definida no sólo por la cantidad de escaños sino también por la fórmula de decisión con la que se transforman los votos en escaños. Esto es así

⁵Se entiende por objetivo de representación, o principio de representación, a la "función que debería cumplir la representación" del escaño que se encuentra en disputa electoral (Nohlen, 1995: 46). De esta manera, un sistema electoral puede ser mayoritario si busca constituir una mayoría para un partido o alianza electoral; o puede ser proporcional si se busca que el producto final de la elección sea un claro reflejo de los diversos intereses que componen a una comunidad política (Nohlen, 1995; Sartori, 1994).



ya que a medida que se reduce la cantidad de de escaños/bancas que se ponen en juego, no se produce otro efecto más que aumentar el porcentaje de votos que los partidos políticos necesitan para obtener una determinada banca. Debido a esto, Dieter Nohlen establece que la relación entre el tamaño de las circunscripciones y las dificultades de un partido de obtener escaños/bancas es inversamente proporcional (1995).

La segunda dimensión analítica a considerar es el tipo de candidaturas, votación y boletas electorales. El propósito es identificar el modo en el que el tipo de candidatura, la modalidad de voto y la estructura de la boleta electoral, afecta los comportamientos estratégicos que tanto los electores como los partidos políticos pueden desplegar frente al proceso electoral (Giovanni Sartori, 1994). Dentro de esta segunda dimensión se observan dos aspectos (Dieter Nohlen, 1995, p. 73): (a) cómo es que votan los electores (es decir, si cuentan con un voto único, un voto alternativo, un voto preferencial, etc.), y (b) cuál es el tipo de lista con la que votan (cerrada y bloqueada; semi-abierta; o abierta). Analizar cómo se da la combinación de estos aspectos en cada sistema, ayuda a comprender qué márgenes de selecciones tienen los electores dentro de las listas y de qué modo éste afecta las estrategias político electorales de los partidos. Por ejemplo, esperamos que los electores articulen sus preferencias electorales de modo diferente frente a una lista abierta que frente a una lista “sábana” cerrada, y que en relación a ello los partidos modifiquen sus estrategias electorales.

Por último, se encuentra la fórmula de decisión, es decir la forma en que los votos son convertidos en escaños (Nohlen, Dieter 1995; Sartori, Giovanni 1994). La división principal que se da en esta categoría es entre fórmulas mayoritarias y proporcionales. Las fórmulas mayoritarias declaran ganador al partido que “primero cruza la línea” (es decir, mayoría relativa) o a aquellos que logran conseguir una cantidad determinada de votos (mayoría absoluta). En el caso de que ninguno logre la mayoría requerida, se debe recurrir a una segunda vuelta entre una cantidad establecida de partidos a los fines de definir quién es el ganador de la contienda electoral. Las fórmulas proporcionales, en cambio, refieren a la utilización de procedimientos de cálculo específicos con la intención de traducir los votos en escaños, reflejando en cierta manera con ello el desempeño de los diversos partidos en la contienda electoral.

En conjunto, las tres dimensiones definidas permiten describir e identificar con mayor especificidad cuáles son las características de un sistema electoral en particular. En base a ellas, Dieter Nohlen (1995) construye una tipología de seis casos, en la que tres de ellos presentan fuertes rasgos mayoritario y los tres restantes presentan características fuertemente proporcionales. Estos son:

- Tipo 1: sistema de mayoría relativa en circunscripción uninominal
- Tipo 2: sistema de mayoría absoluta en circunscripciones uninominales (con segunda vuelta)
- Tipo 3: sistema de circunscripciones plurinominales (hasta cinco escaños) variables de



tamaño pequeño o trinomiales invariables, con efectos de distorsión de la proporcionalidad.

- Tipo 4: sistema proporcional en circunscripciones plurinominales variables de media mayor (es decir, tamaño mediano o grande).
- Tipo 5: Sistema de representación proporcional pura
- Tipo 6: Sistema proporcional con barrera legal de representación en el nivel nacional.

Como puede observarse en el Cuadro 1, la aplicación de estos elementos al estudio del sistema electoral mendocino permite afirmar que en la provincia se encuentran presentes dos tipos diferentes de sistemas electorales, el 1 y el 4.

Dentro del tipo 1 encontramos las elecciones a gobernador e intendentes. Esto se debe al hecho de que, como se mencionó más arriba, se considera ganadora a aquella fórmula de gobernador-vicegobernador o de intendente que “primero cruce la línea”; es decir que obtenga la primera posición en la contienda electoral, considerando para ello a la provincia (o al municipio, según corresponda) como distrito único.

En lo que respecta a los cuerpos deliberativos provinciales, los mismos obedecen al tipo 4 pues la selección de representantes se realiza por medio de un sistema proporcional en circunscripciones plurinominales variables de media mayor. Esto se debe a que la provincia se divide en cuatro circunscripciones en las que se realizan diferentes procesos electorales, en torno a los cuales se ponen en juego una gran cantidad de escaños: 38 senadores provinciales, 48 diputados provinciales y diez o doce concejales, dependiendo del municipio.

Para todos estos casos se genera un tipo específico de desproporcionalidad, producto de cuatro dinámicas institucionales. En primer lugar, debido a que los cargos son renovados por mitades, el tamaño de las circunscripciones se ve reducido deliberadamente a la mitad en cada elección, por lo que la fórmula aumenta su sesgo mayoritario pues la relación entre el tamaño de la circunscripción es inversamente proporcional a la cantidad de votos afirmativos emitidos que un partido necesita para obtener un escaño. El efecto esperable en el largo plazo es que el “castigo” que la desproporción ejerce sobre los partidos chicos oriente al sistema de partidos hacia un esquema de pocos partidos.

La segunda dinámica que afecta a la proporcionalidad se asocia a que cuando se renuevan los cargos, si bien las cámaras se renuevan en partes iguales, estos no son distribuidos en partes iguales entre todas las circunscripciones electorales de la provincia. Esto implica que en algunas circunscripciones su tamaño puede variar de una elección a otra, reforzando sus sesgos mayoritarios al reducir las bancas en juego.



Cuadro 1: Sistematización analítica de la normativa electoral provincial vigente

Cargo	Circunscripción			Candidatura		Principio de Representación	Fórmula de Decisión	Normativa	Tipo de Sistema Electoral*
	Tipo	Cantidad	Tamaño	Tipo de Lista	Tipo de Votación				
Gobernador	Uninominal	1	1	Cerrada y bloqueada	Voto único				
Diputados Provinciales	Plurinominal	4	48	Cerrada y bloqueada	Voto único	Proporcional	D'Hondt	CP: art. 67, 68, 69, 70 y 71; Ley Prov. 2551: art. 82, 84 y 95; Ley Prov. 4840: art. 15.	Tipo 4: Sistema proporcional en circunscripción plurinominal variable de media mayor
Senadores Provinciales	Plurinominal	4	38	Cerrada y bloqueada	Voto único	Proporcional	D'Hondt	CP: art. 75, 76, 78 y 79; Ley Prov. 2551: art. 82, 84 y 95; Ley Prov. 4840: art. 15.	Tipo 4: Sistema proporcional en circunscripción plurinominal variable de media mayor
Intendente	Uninominal	18	1	Cerrada y bloqueada	Voto único	Mayoritario	Mayoría Relativa	CP: art. 197 y 198; Ley Prov. 1079: art. 7.	Tipo 1: Sistema de mayoría relativa en circunscripción uninominal
Concejales	Plurinominal	18	196	Cerrada y bloqueada	Voto único	Proporcional	D'Hondt	CP: art. 197 y 199; Ley Prov. 1079: art. 43 y 44; Ley Prov. 6921; Ley Prov. 2551: art. 82	Tipo 4: Sistema proporcional en circunscripción plurinominal variable de media mayor

Fuente: elaboración propia en base a la normativa electoral provincial citada

* Según la tipología de Dieter Nohlen (1995)



En tercer lugar, si bien las circunscripciones aglutinan a un conjunto de departamentos, no hay una asociación entre éstos y los escaños correspondientes a la circunscripción, por lo que el reclutamiento de los candidatos por parte de los partidos puede privilegiar de modo sistemático a unos departamentos en detrimento de otros, y originar la no representación de ciertos departamentos en ambas cámaras (esperando que los departamentos con menor población sean los más perjudicados). Lo mismo aplica a los concejales, ya que estos escaños no son distribuidos de forma proporcional entre las diversas comunas que componen a los departamentos.

Por último, todas estas dinámicas se ven acrecentadas por la utilización del sistema D'Hondt como fórmula de decisión, el cual al ser aplicado en circunscripciones pequeñas y medianas tiende a reproducir una lógica mayoritaria, y en especial bipartidista, ya que premia a los partidos políticos que más votos obtengan en el proceso electoral, beneficiando más que proporcionalmente a la segunda fuerza.

Con todo, el análisis del régimen electoral desde las categorías de la teoría institucionalista nos lleva a considerar que el efecto esperado del sistema electoral sobre el sistema de partidos en el largo plazo es hacia el fortalecimiento de dinámicas bipartidistas, debido fundamentalmente a que la combinación del tamaño de las circunscripciones y la fórmula D'Hondt generan un sesgo mayoritario que perjudica a los partidos con menor caudal de votos e, incluso, a aquellos partidos que constituyen primeras minorías en algunos departamentos o distritos pero cuyo peso relativo se desdibuja en la ponderación general de las circunscripciones.

b. Análisis cuantitativo de los resultados electorales de la provincia (período 1983 - 2017)

Para poder evaluar si los efectos esperados del sistema electoral en el sistema de partidos que desarrollamos en el apartado anterior se observan en la política provincial, en el presente sub-eje presentaremos un análisis descriptivo de la dinámica electoral provincial entre 1983 y 2017 con el propósito de estudiar la dinámica de los sistemas electoral y de partidos y su asociación, a partir de algunas variables utilizadas por la literatura institucionalista. Específicamente, respecto al sistema electoral analizaremos su nivel de desproporcionalidad y respecto al sistema de partidos analizaremos su morfología, su volatilidad y su competitividad.

Para el análisis de la magnitud de la desproporcionalidad del sistema electoral mendocino se utilizó el índice de Rae (1971)⁶. Como se ve en la tabla nº 1, se calculó la desproporción del sistema electoral para la Cámara de Diputados y Senadores Provinciales.



Tabla nº 1 Desproporcionalidad en las elecciones de Diputados y Senadores Provinciales, desde 1983 hasta el 2017

Año	Desproporcionalidad Diputados Provinciales	Desproporcionalidad Senadores Provinciales
1983	5,95	5,66
1985	7,16	16,44
1987	6,21	13,34
1989	8,41	11,02
1991	17,49	17,39
1993	9,28	7,84
1995	6,31	9,54
1997	16,12	16,61
1999	4,64	4,73
2001	19,43	20,5
2003	24,2	35,38
2005	27,88	26,78
2007	45,19	47,32
2009	25,01	22,73
2011	17,51	14,02
2013	19,6	20,82
2015	7,05	5,96
2017	10,8	6,51

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Junta Electoral de la Provincia de Mendoza.

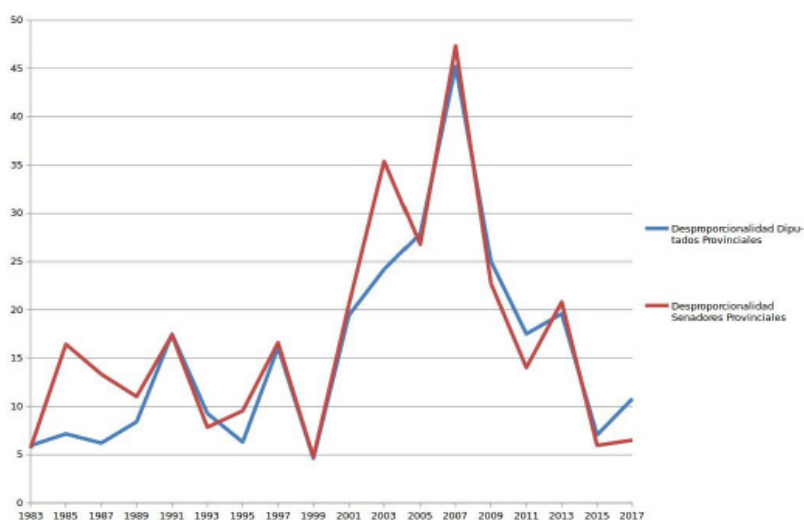
⁶ La mayoría de los indicadores utilizados en este apartado fueron construidos a partir de las actas electorales obtenidas en la Junta Electoral Provincial. Sobre este punto, consideramos adecuado comunicar algunas dificultades encontradas en tal ejercicio: (i) la inexistencia de datos digitalizados (salvo algunas de las últimas elecciones) generó que tuviésemos que trabajar a partir de extraer los datos de las actas en papel, las cuales, al no poder ser fotocopiadas en la Junta, tuvieron que ser escaneadas con teléfonos celulares. (ii) Para poder acceder a la totalidad de las actas, el equipo de investigación tuvo que recurrir en las varias oportunidades a la Junta, con muchas visitas programadas frustradas porque el personal de la Junta no habilitó el acceso a las actas. (iii) Muchas de las actas archivadas en la Junta se encontraban incompletas, con algunas hojas faltantes, o parcialmente dañadas producto, según manifestó personal de la Junta, de problemas de humedad y las sucesivas mudanzas. (iv) En algunos comicios, los datos faltantes en las actas generaron vacíos en la información que, afortunadamente, no han sido suficientes como para afectar la significancia estadística de los indicadores utilizados en este trabajo, pero, más allá de ello, generan un problema relevante en lo relativo a la disponibilidad de información histórica relevante. (v) Las bases de datos finales fueron corregidas con otras fuentes de datos, como los datos del Observatorio Electoral Argentino y del Ministerio del Interior de la Nación.



Considerando las similitudes en la fórmula de selección entre ambas cámaras, es esperable que los niveles de desproporción que presenta cada una sean relativamente similares. Las diferencias más relevantes entre ellas obedecen a la diferencia en la cantidad de escaños a cubrir, al ser ésta menor en la Cámara de Senadores se espera que la desproporción sea mayor allí; a su vez, la renovación de las cámaras en cada elección no siempre es simétrica en todas las circunscripciones por lo que la desproporción puede aumentar más en alguna de las cámaras dependiendo de la cantidad a escaños a cubrir por cada circunscripción en cada comicio.

Al mismo tiempo, dicha desproporción se ve intensificada aún más si se tiene en cuenta que los escaños que se renuevan en una determinada circunscripción tampoco son distribuidos de igual forma entre los departamentos que la componen, lo cual termina sesgando aún más la proporcionalidad del sistema en favor de las zonas más pobladas de cada circunscripción, afectando así a los partidos municipales con buen desempeño local pero con poca proyección provincial. Un claro ejemplo de ello lo representa el hecho de que para el período 1983 – 1991, departamentos como Lavalle, Santa Rosa y Tupungato sólo habían contado con la presencia en ambas cámaras de dos, uno y dos legisladores, respectivamente (Alberto Montbrun, 2005).

Gráfico nº 1: Niveles de desproporcionalidad en las Cámaras de Diputados y Senadores Provinciales, desde 1983 hasta 2017



Fuente: elaboración propia en base a datos del Observatorio Electoral Argentino, CIPPEC.



El aumento de la desproporción entre los años 2001 y 2011 (ver gráfico nº 1) se asocia a la mayor fragmentación en el sistema de partidos durante ese período (ver gráfico nº 2). El sesgo mayoritario presentado en el apartado anterior nos permite prever que cuando se multipliquen las fuerzas pequeñas crezca sensiblemente la desproporción electoral. Muchos de los partidos que surgieron con posterioridad a la crisis del 2001 eran partidos organizacionalmente pequeños que rara vez presentan boletas en todos los distritos, por lo que su capacidad de movilización se encontraba reducida a ámbitos locales o, en su defecto, sólo a cargos a nivel provincial y/o nacional. Al no tener una presencia equilibrada en todas las circunscripciones, fueron “víctimas” del sesgo mayoritario en la desproporción del sistema, por lo que sus probabilidades de supervivencia eran bajas, forzando a su desaparición o articulación en torno a coaliciones mayores⁷. En este sentido, para entender la interrelación entre los sistemas electoral y de partidos, debemos no sólo observar la magnitud en la desproporción del sistema electoral, sino que también debemos analizar el modo en el que ésta se correlacionan con la fragmentación del sistema de partidos.

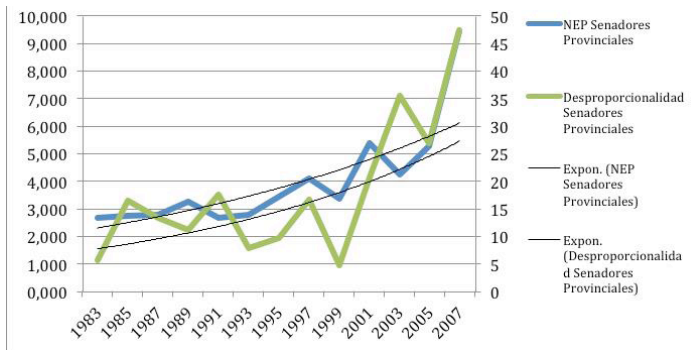
La fragmentación del sistema de partidos, que en principio puede obedecer a múltiples factores (Ana María Mustapic, 2013), es uno de los aspectos que los regímenes electorales buscan regular explícitamente (Giovanni Sartori, 1994) a partir de aspectos tales como los “pisos” y las fórmulas electorales. Como muestra el gráfico 2 (ver líneas de tendencia exponencial), el comportamiento de la fragmentación del sistema de partidos y la desproporción del sistema electoral es prácticamente colineal.

Debido a ello, el aumento de la fragmentación del sistema de partidos, que como veremos más adelante a nivel provincial implicó más la atomización de las pequeñas fuerzas que el debilitamiento de las grandes, fortalece los sesgos mayoritarios del sistema electoral, lo que castiga a las fuerzas pequeñas dificultando su sostenibilidad en el tiempo y favoreciendo así a una eventual recomposición del sistema de partidos, entendida como un retorno a la cantidad de partidos en las que el sistema se “equilibra” (Cox, Gary, 2004: 39), que en nuestro caso, como muestra el gráfico nº 3, tiende hacia un bipartidismo con episodios de fragmentación. De este modo, la evidencia sobre desproporcionalidad y fragmentación fortalece la lectura institucionalista sobre los efectos en el largo plazo del sistema electoral sobre el sistema de partidos: sus sesgos mayoritarios coadyuvan al sostenimiento del bipartidismo.

⁷El índice de Rae ha sido objeto de críticas en la literatura -en especial- por su sensibilidad frente a la presencia de muchos partidos pequeños (Gallagher, 1991; Ocaña y Oñate, 1999; Pennisi, 1998; Sartori, 1994), lo que podría estar explicando en parte el crecimiento de la desproporcionalidad calculada para el período 2003-2011. Si bien esto no afecta la tendencia de la variable, si nos permite relativizar su magnitud efectiva para cada año. En futuras investigaciones, debería compararse éste indicador con otros similares y construir un índice compuesto que logre ponderar mejor estos efectos.

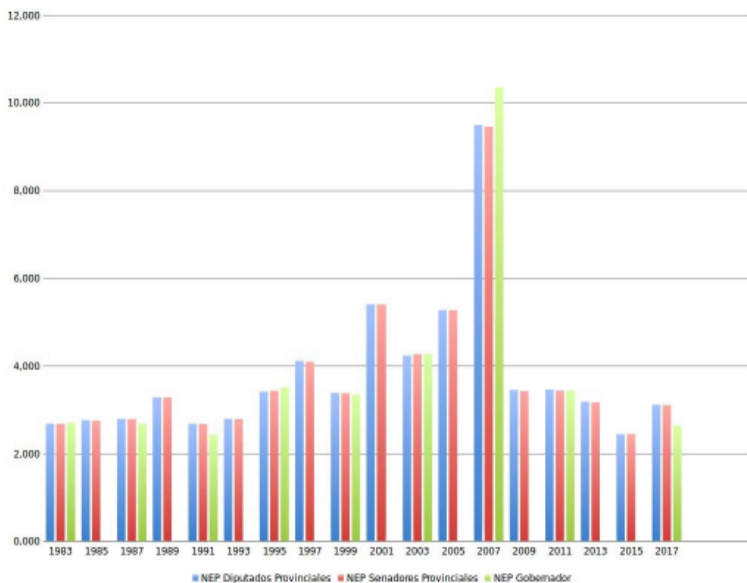


Gráfico nº 2: Fragmentación del sistema de partidos y desproporcionalidad del sistema electoral. Cámara de Senadores, Provincia de Mendoza, 1983-2011



Fuente: elaboración propia en base a datos de la Junta Electoral de la Provincia de Mendoza.

Gráfico nº 3: Fragmentación del sistema de partidos. Número efectivo de partidos electoral (Gobernador) y bancas (Diputados y Senadores), 1983-2017



Fuente: elaboración propia en base a datos de la Junta Electoral de la Provincia de Mendoza.



La fragmentación del sistema de partidos se debe al surgimiento de partidos nuevos, ya sea por procesos de facción de los partidos existentes (por ejemplo, la división del radicalismo provincial en las elecciones 2007 entre las candidaturas de Roberto Iglesias -UCR- y César Biffi -Concertación Ciudadana-) o por la creación de organizaciones totalmente nuevas (por ejemplo, la integración del arco de izquierda entorno al Frente de Izquierda y de los Trabajadores -FIT- desde el año 2011). Para comprender en qué medida los partidos nuevos están substrayendo electores a los partidos existentes, los estudios en la materia recurren al “índice de volatilidad”. El propósito es tratar de dilucidar en qué medida la mayor cantidad de partidos en cada elección genera un fraccionamiento de las bases electorales de las fuerzas pre-existentes, pues a medida que el índice suba podemos inferir que los electores están reorientando sus preferencias hacia otros partidos.

Tabla nº 2: Índice de Volatilidad de Pedersen, elecciones a Gobernador, Provincia de Mendoza

Año	Índice de Volatilidad *	Porcentaje de votos captados **
1983-1987	0,11	97%
1987-1991	0,09	98%
1991-1995	0,17	81%
1995-1999	0,18 (0,36 sin coalición)	91%
1999-2003	0,17 (0,33 sin coalición)	80%
2003-2007	0,07 (0,22 sin coalición)	95%
2007-2011	0,08 (0,49)	98%
2011-2015	0,09 (0,47)	85%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la Junta Electoral de la Provincia de Mendoza.

* El índice de volatilidad oscila entre 0 (misma proporción de votos en todos los partidos en dos comicios sucesivos) y 1 (una transferencia total de votos de un partido a otro entre dos elecciones), y debe interpretarse como la proporción de votos que “migraron” de un partido a otro/s de una elección a la siguiente.

** Porcentaje de votos captados por el índice (debido a la desaparición de algunos partidos y la aparición de nuevos que no pueden asociarse linealmente a ninguno anterior, sólo puede captarse el 100% de los votos cuando en dos elecciones sucesivas compiten exactamente los mismos partidos políticos). No se ha ponderado el efecto de transferencias de votos efectivos hacia blancos o nulos.



En la tabla nº 2 se presentan los niveles de volatilidad electoral para todo el período analizado en base al índice de volatilidad de Mogens Pedersen (1979). Como puede observarse, la volatilidad electoral aumenta durante la década del 90 y del 2000, para bajar a partir de las elecciones del 2011. El crecimiento de la volatilidad se asocia al desarrollo de terceras fuerzas competitivas, como el FREPASO, cuyas bases electorales se conforman con anteriores votantes de las dos fuerzas principales (UCR y PJ), y su caída durante los primeros años del 2000, se debe a la consolidación de coaliciones a nivel provincial, impulsadas por los partidos mayoritarios, que logran recuperar los votos fragmentados durante la década anterior. Por el lado del PJ, hacia finales del período, el fenómeno coalicional se vincula a la creación del “Frente para la Victoria” - FPV -, y por el lado de la UCR con la creación de la Alianza para el Trabajo la Justicia y la Educación “Alianza” (1999), la Concertación Ciudadana (2007), el Frente Cívico Federal (2011) y CAMBIEMOS (2015).

El análisis de la volatilidad electoral nos permite añadir un componente al argumento desarrollado hasta ahora. Frente a los sesgos mayoritarios del sistema electoral y a la reorientación de las preferencias electorales de los votantes, los partidos mayoritarios, en especial en el “universo no peronista”, con el propósito de mantener su competitividad y evitar que el surgimiento de nuevas fuerzas redujese en el largo plazo sus bases electorales, recurrió a una estrategia de formación de coaliciones que buscaban integrar a las diversas organizaciones políticas que emergieron durante el complejo contexto político de principios de siglo. De este modo, aprovechando los sesgos del sistema electoral, lograron maximizar los espacios de poder institucional obtenidos en relación a su desempeño electoral.

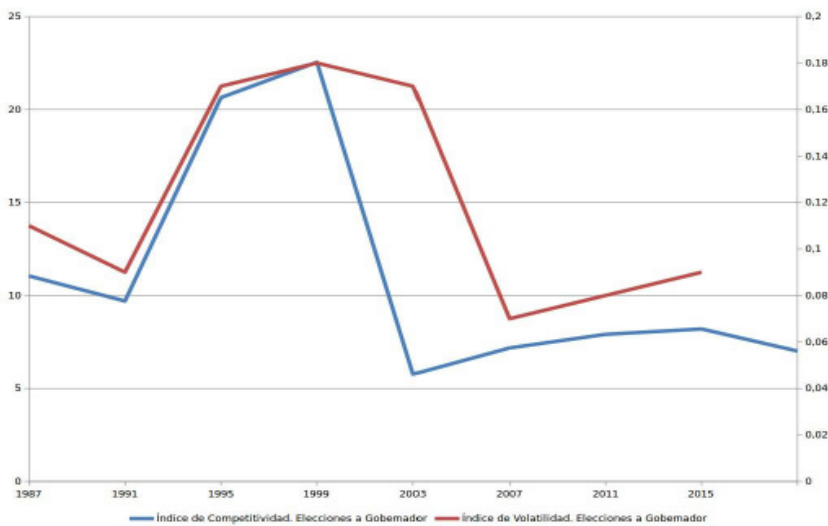
En este sentido, podría sostenerse que la dinámica bipartidista de los 80 comienza a transformarse a partir de finales de los 90, con la creación de la “Alianza”, en una dinámica bicoalicional que permitió a las fuerzas históricamente más competitivas, en especial la UCR, mantenerse “ganadoras” y no perder a largo plazo sus bases electorales frente a otros partidos nuevos. Esto contrasta fuertemente con lo que ocurre a nivel Federal, donde la fragmentación del sistema de partidos, en especial de la UCR luego de la caída del gobierno de De la Rúa, deja “huérfanos” (Torre, 2003) a una porción sustantiva del electorado no peronista, pues ninguno de los partidos o coaliciones surgidas con posterioridad a la crisis del 2001 pudo aglutinar a esas bases electorales, fenómeno que parece haberse revertido con el surgimiento de CAMBIEMOS (Torre, 2017).

El éxito de la estrategia electoral de las coaliciones a nivel provincial puede observarse a partir de analizar la dinámica de competitividad electoral en las elecciones a Gobernador. Como muestra el gráfico nº 4, cuando el índice de competitividad crece (o sea, cuando la diferencia entre la proporción de votos obtenidos por el primero y el segundo es mayor) también lo hace la volatilidad, lo que muestra una coyuntura electoral en la que el partido



ganador de las elecciones ejecutivas logra eludir la fragmentación de sus bases electorales frente a terceras fuerzas y, por el contrario, el “universo” de representación partidaria contrario se fragmenta, aumentando su volatilidad. Por su parte, cuando las elecciones son más reñidas (menor índice de competitividad) la volatilidad es menor, lo que nos permite asociar la mayor competitividad de los partidos mayoritarios a su capacidad de retener sus bases de apoyo mediante la construcción de coaliciones amplias que permitan evitar electoralmente los efectos de las facciones generadas por los conflictos organizacionales en cada fuerza.

Gráfico nº 4: Índice de Competitividad simple, elecciones a Gobernador, 1983-2015



Fuente: elaboración propia en base a datos de la Junta Electoral de la Provincia de Mendoza.

Con todo, la dinámica del sistema de partidos, representada en sus características morfológicas (cantidad de partidos), la volatilidad de las preferencias electorales y la competitividad de sus principales fuerzas, parece articularse con los efectos esperados de los sesgos mayoritarios y la desproporción del sistema electoral.

Reflexiones finales

Los sesgos mayoritarios del sistema electoral provincial, generados por la regulación normativa del mismo, parecen corresponderse con la evidencia construida sobre la dinámica



electoral y sus efectos en los sistemas electoral y de partidos. La magnitud y la dirección de la desproporción del sistema electoral acompañan la dinámica de fragmentación, volatilidad y competitividad sugerida por la teoría institucional para el caso de Mendoza. En este sentido, la estructura de incentivos estratégicos del sistema electoral parecen traducirse, en el largo plazo, en una estrategia coalicional que permite hacer frente al contexto político de elevada volatilidad; este aspecto del sistema electoral, entre otras posibles causas, ayuda a explicar que la provincia mantuviese su “perfil bipartidista” en un contexto político nacional propenso a la fragmentación partidaria.

De lo anterior se siguen algunas conclusiones generales: por un lado, los efectos del sistema electoral sobre el de partidos que sugiere la teoría institucionalista parecen estar presentes en el caso de estudio. Por otro lado, la pauta que conecta al régimen normativo electoral con el comportamiento general de los partidos políticos es la conducta adaptativa de los agentes, tanto los electores como los líderes partidarios; en este sentido, el análisis institucionalista debe complementarse con una perspectiva centrada en los actores políticos y el contexto socio-político, reconstruyendo de modo más complejo los procesos históricos que nos permitan dar sentido a las series temporales de datos. En base a esto último, quedan planteados los pasos a seguir para profundizar el trabajo realizado en futuras investigaciones.



Bibliografía

- ACUÑA, Carlos y CHUDNOVSKY, Mariana (2013). *Cómo entender las instituciones y su relación con la política. In ¿Cuánto importan las instituciones? Gobierno, Estado y actores en la política argentina.* (pp. 19–67). Buenos Aires: Siglo XXI.
- BEHREND, Jacqueline (2011). Introducción: política subnacional y democracia. *Revista SAAP*, volumen V, N° 2, pp. 249–260.
- CALVO, Ernesto; ESCOLAR, Marcelo (2005). *La nueva política de partidos en la Argentina: crisis política, realineamientos partidarios y reforma electoral.* Buenos Aires: Prometeo.
- COLOMER, Josep (2004). Son los partidos los que eligen los sistemas electorales (o las leyes de Duverger cabeza abajo). *Revista Española de Ciencia Política*, volumen IX, pp. 36–64.
- COX, Gary. (2004). *La coordinación estratégica de los sistemas electorales del mundo.* Barcelona: GEDISA.
- DUVERGER, Maurice. ([1951] 2001). Influencia de los sistemas electorales en la vida política. In A. Batle (Ed.), *Diez textos básicos de Ciencia Política* (pp. 37–76). Madrid: Ariel.
- EVANS, Peter; RUESCHMEYER, Dietrich; SKOCPOL, Theda. (1985). *Bringing the State Back In.* Cambridge: Cambridge University Press.
- GALLAGHER, Michael. (1991). *Proportionality, Disproportionality and Electoral Systems.*



- Electoral Studies*, volumen X, N°1, pp. 33–51.
- GROTZ, Mauricio (2013). *Volatilidad en el mercado electoral: efectos sobre el sistema de partidos políticos en Argentina*. Buenos Aires: Instituto de Investigación Gino Germani.
- HALL, Peter y TAYLOR, Rosemary (1996). La Ciencia Política y los tres Nuevos Institucionalismos. *Political Studies*, volumen XLIV, N°4, pp. 936-957.
- KOELBLE, Thomas. (1995). The New Institutionalism in Political Science and Sociology. *Comparative Politics*, volumen XXVII, N°2, pp. 231–243.
- LAAKSO, Markku; TAAGEPERA, Rein. (1979). The “Effective” Number of Parties: A Measure with Application to West Europe. *Comparative Political Studies*, volumen XII, N°1, pp. 3–27.
- LIPSET, Seymour y ROKKAN, Stein. (2001). Estructuras de división, sistemas de partidos y alineamientos electorales. En *Diez textos básicos de Ciencia Política* (pp. 231–273). Madrid: Ariel.
- MAHONEY, James y THELEN, Kathlenn. (2009). *Explaining Institutional Change. Ambiguity, Agency and Power*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MONTBRUN, Alberto. (2005). *El funcionamiento del sistema electoral de Mendoza y algunos lineamientos para su reforma legal*. Mendoza.
- MUSTAPIC, Ana María. (2013). *Los partidos políticos en la Argentina: condiciones y oportunidades de su fragmentación*. In C. (comp. . Acuña (Ed.), *¿Cuánto importan las instituciones? Gobierno, Estado y actores en la política argentina*. (1st ed., pp. 249–290). Buenos Aires: Siglo XXI.
- NOHLEN, Dieter. (1995). *Elecciones y sistemas electorales*. Caracas: Nueva Sociedad.
- OCAÑA, Francisco y OÑATE, Pablo. (1999). Índices e Indicadores del Sistema Electoral y del Sistema de Partidos. Una Propuesta Informática para su Cálculo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, volumen LXXXVI, pp. 223–245.
- PEDERSEN, Mogens. (1979). The dynamics of West European party systems: Changing patterns of electoral volatility. *European Journal of Political Research*, volumen VII, N°1, pp. 1–26.
- PENNISI, Aline. (1998). Disproportionality Indexes and Robustness of Proportional Allocation Methods. *Electoral Studies*, volumen XVII, N°1, pp. 3–19.
- PETERS, Guy. (1999). Institutional Theory in Political Science. *The New Institutionalism*. New York: Pinter.
- POWELL, Walter y DiMaggio, Paul. (1999). *El Nuevo Institucionalismo en el análisis organizacional*. México D.F: Fondo de Cultura Económica.
- RAE, Douglas. (1971). *The political consequences of electoral laws*. New Haven: Yale University Press.
- RHODES, Roderick Arthur William. (1995). *El institucionalismo*. In D. Marsh y G. Stoker (Eds.), *Teoría y métodos de la ciencia política* (pp. 53–68). Madrid: Alianza.
- RIKER, William. (1982). The two-party system and Duverger’s Law: An essay on the history of political science. *American Political Science Review*, N°76, pp. 753–766.
- SARTORI, Giovanni. (1987). *Partidos y sistemas de partidos*. Madrid: Alianza.
- SARTORI, Giovanni. (1994). *Ingeniería Constitucional Comparada: una investigación de estructuras, incentivos y resultados*. México: Fondo de Cultura Económica.
- SCHARPF, Fritz. (1997). *Games Real Actors Play. Actor Centered Institutionalism in Policy Research*. Oxford: Westview Press.
- STEINMO, Sven; THELEN, Kathlenn y LONGSTRETH, Frank. (1998). *Structuring Politics. Historical Institutionalism in comparative analysis*.



- Cambridge: Cambridge University Press.
- STREECK, Wolfgang y THELEN, Kathleen (2005). *Beyond continuity: institutional change in advanced political economies*. New York: Oxford University Press.
- TAAGEPERA, Rein y GROFMAN, Bernard. (1985). Rethinking Duverger's Law: Predicting the Effective Number of Parties in Plurality and PR Systems - Parties Minus Issues Equals One. *European Journal of Political Research*, volumen XIII, pp. 341–352.
- TORRE, Juan Carlos. (2003). Lors huérfanos de la política de partidos. Sobre los alcances y la naturaleza de la crisis de representación partidaria. *Desarrollo Económico*, N°168, pp. 647–665.
- TORRE, Juan Carlos. (2017). The orphans of party politics revisited. *Revista SAAP*, volumen XI, N°2, pp. 241–249.

Leyes provinciales

- Constitución de la Provincia de Mendoza
- Ley Provincial 1.079, "Ley Orgánica de Municipios".
- Ley Provincial 2.551, "Régimen Electoral de la Provincia de Mendoza".
- Ley Provincial 2944, "Ley de Franquicia de los Partidos Políticos".
- Ley Provincial 4.746, "Ley Orgánica de los Partidos Políticos".
- Ley Provincial 4.840, "Reforma del Régimen Electoral"
- Ley Provincial 6.831 y Decreto Reglamentario 1641, de "Ley de Cupo Femenino".





Intercambio entre Estado y Ciudadanía a través de las empresas prestadoras de servicios públicos

Aportes desde los enfoques del marketing social, público y de servicios*

Ana Da Viá
Alejandra Pandolfi **

Resumen

El marketing social estimula y facilita ideas o comportamientos que se consideran beneficiosos para la sociedad así como desincentiva aquellos que se juzgan perjudiciales. El marketing público establece que el marketing es una disciplina aplicable a la administración pública para satisfacer necesidades y demandas de la ciudadanía de manera efectiva. El marketing de servicios se ocupa de la satisfacción de las necesidades de los/as consumidores/as, sin que para ello sea fundamental la transferencia de un bien físico. Las tres disciplinas ofrecen herramientas que facilitan el abordaje de la relación de intercambios entre Estado y Ciudadanía.

Palabras claves: Marketing, Servicios Públicos, Estado

* Título del proyecto: "La relación de intercambios entre el Estado y los ciudadanos a través de las empresas prestadoras de servicios públicos desde los enfoques del marketing social, marketing público y marketing de servicios". Cátedra: Sistemas de Control de Gestión/ Carrera: Carrera de Ciencia Política y Administración Pública

Directora del Proyecto: Lic. Ana Da Viá / Codirectora: Dra. Alejandra Pandolfi

Integrantes: Lic. Fernando Arenas, Martín Ahumada, Juan Pablo Aldao, Graciexxxxxxxxxxxxxla Alessandra, Soledad Alessandra, Silvina Castro, Fabricio Citón, Silvana Cortéz, Marisa Díaz, Vanesa Ríos y Andrea Sáez. Resolución de la Convocatoria de Cátedra Investiga: Convocatoria 2012/2013 , Res. de Orden de Mérito: 323/12-CD

** anapdavia@yahoo.com.ar, alejandrapandolfi@gmail.com

Introducción

El marketing social es un aspecto particular del marketing que persigue estimular y facilitar la aceptación de ideas o comportamientos sociales que se consideran beneficiosos para la sociedad en general o, por el contrario, trata de frenar o desincentivar aquellas otras ideas o comportamientos que se juzgan perjudiciales (Mestre Santemas, 2004).

En 1971 Philip Kotler y Gerald Zaltman proponen la primera definición de marketing social, donde la naturaleza del producto intercambiado, entendida como bienes y servicios con valor económico, pasa a incluir cualquier otro tipo de valor, como las ideas o los bienes y servicios con valor de mercado. El objetivo perseguido por el intercambio pasa de centrarse en el beneficio a considerar cualquier otro tipo de contraprestación, como los fines sociales, y el público objetivo se amplía desde el/la consumidor/a a todo público que se relaciona con la organización. El elemento clave que diferencia el marketing social de las otras actividades del marketing es el producto ya que, en este caso, lo que se intenta promover es una idea social.

La idea del marketing público se desarrolla especialmente desde la década de 1990 a propósito de las transformaciones aplicadas al Estado en respuesta a la exigencia de una ciudadanía que demanda políticas, programas, bienes y servicios que respondan a sus necesidades y que se brinden con crecientes niveles de calidad. En Estados Unidos, será una publicación en la *National Performance Review*, la que marcará un hito al destacar la importancia de centrarse en el/la ciudadano/a - cliente y la necesidad de medir el desempeño del gobierno. Entre tanto, en España, el autor Josep Chias planteó en su tesis doctoral la hipótesis de que el marketing es una ciencia aplicable a la administración pública. A través del estudio de las características de la administración pública y de la teoría general del marketing, configuró la teoría general del marketing público.

El marketing de servicios es la especialidad de marketing que se ocupa de los procesos que buscan la satisfacción de las necesidades de los/as consumidores/as, sin que para ello sea fundamental la transferencia de un bien hacia el/la cliente (Arellano Cueva, 1999). Es el tipo de marketing que más se acerca al marketing público y, siendo más precisos en la terminología, por tratarse de bienes intangibles ya no hablaremos de clientes sino de usuarios.

En esta investigación, abordamos la relación de intercambios entre el Estado y la ciudadanía a través de las empresas prestadoras de servicios públicos desde los enfoques del marketing social, público y de servicios, para establecer un análisis comparado entre Argentina, Brasil y Chile.



Procedimiento metodológico

Para este estudio nos propusimos reconocer los antecedentes de las empresas prestadoras de servicios en los países elegidos como unidades de análisis y comparar las experiencias de los programas para la comunidad diseñados por empresas prestadoras de servicios públicos en las localidades de Mendoza (Argentina), Porto Alegre (Brasil) y Santiago (Chile) como relación de intercambio entre el Estado y la ciudadanía para satisfacer necesidades públicas.

La metodología combinó una estrategia cuantitativa en tanto se utilizaron cuestionarios para aplicar a usuarios/as de los servicios considerados; y cualitativa porque realizamos entrevistas a especialistas en temas de marketing, Reforma del Estado y prestación de servicios públicos privatizados. En síntesis, adoptamos la estrategia de triangulación metodológica.

A partir de la propuesta presentada pretendimos conocer y valorar las herramientas que nos ofrecen los enfoques del marketing social, público y de servicios, y su potencialidad para establecer una relación de intercambios entre el Estado y la ciudadanía, donde el Estado puede conocer las necesidades y demandas públicas y los/as ciudadanos/as pueden participar en el diseño de las respuestas más efectivas.

Marco teórico y aportes conceptuales

La teoría del marketing

Existe un acuerdo entre todos los/as investigadores/as con respecto a los conceptos básicos que configuran la teoría general del marketing: el concepto de marketing, el concepto de mercado y el objetivo finalista que se concretan en la gestión de marketing (Josep Chias, 1998).

La evolución del marketing tuvo un hito significativo en los aportes realizados por Kotler y Levy (1969) y más adelante con Richard Bagozzi (1975), quienes definieron al marketing como la disciplina del intercambio y que trata sobre todo lo relacionado con los comportamientos en este intercambio. El intercambio se concreta en transacciones tipo monetarias o de trueque y/o transferencias cuando no se entrega un bien o servicio a cambio.

Para que exista intercambio, es necesario que se cumplan cinco condiciones: debe haber al menos dos partes; cada parte debe tener algo que supone valor para la otra; cada parte debe ser capaz de comunicar y entregar; cada parte debe ser libre de aceptar o rechazar la oferta; y cada parte debe creer que es apropiado o deseable tratar con la otra.

El concepto de mercado comprende el conjunto de consumidores potenciales, personas físicas o jurídicas, que comparten una necesidad o deseo y que podrían estar dispuestos a



satisfacerlos a través del intercambio de otros elementos de valor.

El objetivo del marketing es la satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores en forma rentable. Philip Kotler define al marketing como “un proceso social y de gestión a través del cual los distintos grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean, creando, ofreciendo e intercambiando productos con valor para otros” (citado en Chias, Joseph 1998: 13).

El marketing social

El término fue acuñado por primera vez en 1971, en un artículo titulado “Marketing social: un acercamiento hacia la planeación de los cambios sociales”, donde Philip Kotler y Gerald Zaltman (1971) señalan que “el marketing social es el diseño, implementación y control de programas dirigidos a incitar la aceptación de ideas sociales, mediante la inclusión de factores como la planeación del producto, precio, comunicación, distribución e investigación de mercados” (citado en Pérez Romero, Luis Alfonso, 2004: 3). De esta manera la naturaleza del producto intercambiado, entendida como bienes y servicios con valor económico, pasa a incluir cualquier otro tipo de valor, como las ideas o los bienes y servicios con valor de mercado. El objetivo perseguido por el intercambio pasa de centrarse en el beneficio, a considerar cualquier tipo de contraprestación, como los fines sociales, y el público objetivo considerado se amplía desde el consumidor a cualquier otro público que se relaciona con la organización. Por su parte, se establece que el elemento clave que diferencia las actividades del marketing social es el producto ya que se trata de promover una idea social (Sorribas Morales, Carolina, 1999). Este primer trabajo concluye afirmando que las técnicas de marketing son perfectamente trasladables al área social (Moliner Tena, Miguel Ángel, 2004). Desde entonces, el término ha llegado a significar una tecnología de gestión del cambio social que incluye el diseño, la puesta en práctica y el control de programas orientados a aumentar la aceptación de una idea o práctica social en uno o más grupos de adoptantes objetivo (Kotler, Philip y Roberto, Eduardo, 1998).

Ante las características que parecen compartir el marketing social y la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), consideramos pertinente afirmar que en un contexto de economía y sociedad global imparable, caracterizado por una interdependencia cada vez mayor, el terreno de las consecuencias de las acciones organizacionales se amplía sensiblemente. Aumenta, por tanto, la responsabilidad de la empresa al momento de tomar decisiones cuyas consecuencias afecten a los diferentes grupos de interés de la misma tales como clientes, trabajadores, proveedores, sociedad y propietarios o accionistas.

El sustento de la responsabilidad social de la empresa está en la concepción de la empresa como una organización que responde a criterios éticos de comportamiento. Al unir, por un lado,



la responsabilidad de la empresa, sustentada en su libertad al momento de tomar sus decisiones de acción y, por otro lado, el modelo de empresa plural, en el que aparecen diferentes grupos de interés o stakeholders, surge el concepto de Responsabilidad Social de la Empresa (Guía de responsabilidad social de la empresa, 2018).

La acción responsable implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa. De esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar:

- En su dimensión económica interna: su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

- En su dimensión económica externa: implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

- En su dimensión social interna: implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

- En su dimensión sociocultural y política externa: conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

- En su dimensión ecológica interna: implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos y, por lo tanto, la prevención y, en caso que corresponda, remedio de los daños que causen o pudieran causar.

- En su dimensión ecológica externa: conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura.

El análisis de cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y/o sectores que compartan objetivos similares (Cajiga Calderón, Juan Felipe, 2018)



El marketing público

La administración a través de sus programas, bienes y servicios de carácter público proporciona servicios que satisfacen las necesidades de la ciudadanía, con valor para la misma. A su vez, los/as ciudadanos/as proporcionan apoyo a la administración a través del pago de impuestos, precios públicos o tarifas, otros instrumentos financieros y aportando diversos tipos de costos como desplazamiento, oportunidad y esfuerzo personal (Bañón, Rafael y Carrillo, Ernesto, 1997). Así, el marketing público comprende el conjunto de actividades cuyo objetivo es el diseño, implementación y control de programas destinados a satisfacer las necesidades de los/as usuarios/as, personas naturales o jurídicas, de los servicios brindados por el sector público, mediante el diseño adecuado del servicio, de la plaza, de la promoción, del personal, de la presencia física, de los procesos y, eventualmente, de los precios (De la Fuente Sáez, Jaime, 1998).

En síntesis, la importancia del sector público en la economía y la sociedad justifica el desarrollo y aplicación del marketing en este sector. Esta actividad proporciona a la administración pública las siguientes grandes ventajas:

- **Eficacia:** Es el grado en que una entidad pública, programa, proyecto, actividad o función consigue los objetivos establecidos en las políticas de Gobierno, las metas operativas establecidas y otros logros o efectos previstos en la planificación ya sea ésta nacional, provincial o municipal.

- **Eficiencia:** mejora la relación entre recursos e impactos, maximizando los productos sobre los insumos. Es la relación entre la producción de bienes y servicios y otros resultados alcanzados por el Estado a través de sus entidades o unidades económicas y los recursos utilizados o producidos para alcanzarlos.

- **Efectividad:** es la suma de eficacia y eficiencia con el agregado de que ambas se alcancen teniendo en cuenta la demanda o las necesidades a satisfacer.

- **Economía:** es el grado en que un organismo del Estado, programa, proyecto, actividad o función minimiza el costo de los recursos humanos, financieros y físicos adquiridos o utilizados, después de dar debida consideración a la cantidad y calidad adecuada, en la oportunidad debida y a los mejores precios (González-Malaxechevarría, Ángel, 1995).

- **Calidad:** satisfacción de las expectativas de beneficio de los/as ciudadanos/as clientes.
- **Equidad:** criterios para asignar cantidades de servicio a los distintos segmentos de mercado.

Por otra parte es un poderoso instrumento para mejorar la legitimidad de la administración pública (Bañón y Carrillo, 1997).

Para la teoría del marketing público, el mercado público es el conjunto de todas las



personas físicas y jurídicas que pueden usar los servicios públicos en un territorio definido administrativamente (nación, provincia, municipio o región) (Chias, Josep, 1998).

El objetivo de marketing público está orientado a la satisfacción de necesidades públicas, en forma eficiente, a partir de los recursos disponibles. Eficacia, eficiencia y legalidad presupuestaria son los elementos clave de la gestión de marketing público, de acuerdo con las limitaciones operativas de recursos que permiten definir el punto de equilibrio en el intercambio (Chias, Josep, 1998).

Finalmente, si aplicamos la concepción del marketing al sector público, podemos decir que consiste en determinar los atributos de la actividad gubernamental que consideran relevantes quienes pagan por el producto, es decir, los/as ciudadanos/as y sus representantes políticos, que “consumen” un conjunto de propiedades de las actividades organizativas. Así pues, al intentar “vender” sus organizaciones o su gestión, deberán primero descubrir lo que sus públicos valoran y esperan para entonces producirlo. En lugar de reducirlo, aumentará de esta manera el grado en que los gestores públicos rinden cuentas.

El mercado funciona a través de tres elementos básicos: intercambio, competencia y precios. El intercambio se da entre oferentes de bienes y consumidores/as de dichos bienes. Estos últimos compran y así revelan sus preferencias que dan una señal a los/as oferentes para producir determinados bienes. Los/as productores/as maximizan sus beneficios produciendo lo que desean los/as consumidores/as, al mínimo costo. La competencia asegura que la combinación de bienes producidos responda a las preferencias de los/as consumidores/as. El precio será consecuencia del juego de oferta y demanda que se establece en base al intercambio y la competencia.

Si se establece un paralelo entre la lógica del mercado y el funcionamiento de la administración pública, es posible afirmar que también en la administración pública encontramos intercambios, competencia y precios (Chias, Josep, 1998).

Partiendo de la Administración como oferente y de las demandas públicas, podemos distinguir los siguientes intercambios públicos:

- El intercambio monetario: todo aquello que el público paga (impuestos) o recibe (pensiones, seguros, becas, ayudas, etc.) en valores monetarios.
- El intercambio de servicios: el Estado actúa como prestador de servicios (salud, educación, seguridad, justicia) de utilidad para los públicos destinatarios. Por su parte, los públicos aportan como contraprestaciones directas a estos servicios sus costos de participación que pueden ser: monetarios: pago de impuestos, tasas o el precio directamente vinculado al servicio; no monetarios: son aquellos que en marketing de servicios se denominan de accesibilidad: espacial, temporal y mental, de participación: en el proceso de prestación o productivo; y otros intercambios de servicios: tales como la “administración receptiva”,



simplificación normativa y de trámites, mejora del punto de contacto o atención al público, gestión de calidad.

- El intercambio del diálogo público: es el intercambio de la comunicación pública. La contrapartida de los públicos es su participación en el proceso de definición de políticas o de diseño de los servicios públicos. Esta participación puede ser indirecta, a través del sistema electoral, o directa, como grupo de presión, movimientos de defensa o de su incorporación en el proceso de diseño de las políticas/programas de servicio público (Chias, Josep, 1998).

La competencia puede establecerse entre los distintos concesionarios de servicios públicos. La situación más común es la del monopolio, aunque sigue existiendo una finalidad política y social de responder a la demanda de servicios de interés general que no es la misma para las distintas alternativas de gobierno.

Los precios pueden ser directos, cuando responden a una decisión política e indirectos cuando se establecen a través de la recaudación tributaria. En realidad, es más apropiado hablar de costos de accesibilidad por parte de los/as usuarios/as hacia los servicios públicos.

El marketing de servicios y los servicios públicos

El sector servicios, que sobrepasa las dos terceras partes del producto bruto de las economías modernas, paradójicamente tiene menores niveles de productividad que los sectores tradicionales, como el industrial o el extractivo. Esta menor productividad puede asociarse fundamentalmente a la falta de diseño y al alto requerimiento de mano de obra humana en los procesos de servicio, así como a la menor competencia, debido al carácter no negociable de los servicios (Fernández, Pablo y Bajac, Hector, 2003).

Las cuatro características que diferencian los servicios de los bienes (intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero) son factores importantes que conducen a las diferencias entre el marketing de bienes y el de servicios. La intangibilidad significa que los servicios no pueden ser percibidos mediante la intervención de alguno de los cinco sentidos (Marketing Publishing Center, 1990), entonces lo que se siente es el resultado o los beneficios del mismo (Cuadro 1). La inseparabilidad o simultaneidad se refiere a que el servicio se presta a través de la persona que lo proporciona y, además, que se ofrece y se consume de manera simultánea. La heterogeneidad implica que cada actividad de servicio es única y diferente a la de otros. Y finalmente, los servicios tienen un carácter perecedero, es decir no se pueden guardar o mandar a inventario para uso futuro (Arellano Cueva, Rolando, 1999).



Cuadro 1. Tabla comparativa de la oferta tangible e intangible

Oferta tangible	Oferta intangible
Homogénea	Heterogénea
Producción, distribución y consumo separados	Producción, distribución y consumos simultáneos
Material	Actividad o proceso inmaterial
Valor dado en la fábrica	Valor dado en la interacción
Los clientes no participan en la producción	Los usuarios participan en la producción
Posibilidad de almacenamiento	Imposibilidad de almacenamiento
Se transfiere la propiedad	No se transfiere la propiedad

Fuente: elaboración propia en base a Toca Torres, Claudia Eugenia (2009).

Así como existe la fabricación de un producto tangible, extrapolarlo podemos definir a la servucción como el proceso de producción del servicio que comprende desde el diseño hasta la prestación misma basándose fundamentalmente en la satisfacción de las necesidades, percepciones y expectativas del cliente.

Gabriela Ábalos plantea que la imprecisión del concepto servicio público se origina en la variedad de significados que han recibido los mismos términos de la expresión. Para unos, servicios es una organización de medios y para otros, una actividad o función estatal. En tanto que público corresponde, según las tendencias doctrinales, a la condición del sujeto titular: personas públicas; a la naturaleza de las facultades jurídicas empleadas para su funcionamiento: poder público; al fin al que se dirige el servicio: fin público; al régimen jurídico a que se somete: régimen jurídico público; a los destinatarios/as o usuarios/as del mismo: el público (Farrando, Ismael y otros, 2000).

El marketing de servicios públicos

A partir de las consideraciones anteriores acerca de marketing de servicios y servicios públicos, es factible considerar que existe un marketing de servicios públicos en tanto actividad que permite al gobierno y a sus instituciones estar en contacto permanente con sus grupos objetivo, identificar y reconocer sus demandas y/o necesidades, desarrollar respuestas y generar programas de difusión que comuniquen estos objetivos.



Cuadro 2. Marketing de servicios y de servicios públicos: una comparación

Marketing de Servicios	Marketing de Servicios Públicos
Satisfacer las necesidades de consumidores/as	Satisfacer las necesidades de ciudadanos/as
Busca la rentabilidad económica privada	Busca la rentabilidad social
Se habla de Consumidores/as	Se habla de Ciudadanos/as
Quienes ofrecen los servicios son las empresas	Quien ofrece los servicios es la Administración Pública (vía directa o indirecta)
4 P del Marketing Mix: producto, precio, plaza, promoción	7 P: producto o servicio, precio, plaza, promoción, personal, presencia física, proceso o servucción

Fuente: elaboración propia.

Para una empresa de servicios públicos la cuestión dista de ser similar a la de otras empresas del sector servicios. En el ámbito privado los objetivos de marketing generalmente se expresan en términos de ventas, participación de mercado y costos de marketing. En el caso del sector público a menudo pierde sentido pensar en términos de objetivos de ventas. La fijación de objetivos no es más que establecer estándares de desempeño (Manucci, Marcelo, 2004) para la entidad prestadora del servicio. A modo de ejemplo, podemos pensar en objetivos asociados a la satisfacción de los/as usuarios/as, a la cantidad de servicios, al tiempo requerido para brindar un determinado servicio o asociados al costo de brindar un determinado servicio. Del mismo modo, en la mayoría de los casos las entidades del sector público constituyen un monopolio (legal, técnico y/o geográfico), por lo tanto tampoco tiene sentido hablar de objetivos en términos de participación de mercado. Estamos frente a “clientes-ciudadanos/as cautivos”: las personas no pueden elegir entre prestadores alternativos, por tanto no existe competencia. En la mayoría de los casos, tampoco la ciudadanía puede optar por bienes/servicios en sustitución, ya que esto es inviable técnica y/o económicamente. La cautividad también se relaciona a la indispensabilidad de los servicios declarados como servicio público en el estilo y calidad de vida vigente en las sociedades contemporáneas. No obstante, siguiendo a Rolando Arellano Cueva (1999), dado que las personas no buscan comprar productos sino satisfacer necesidades, las empresas monopólicas pueden estar en competencia con todas aquellas empresas o servicios que satisfacen la misma necesidad. Es el caso del transporte público de pasajeros.

La prestación de servicios públicos en Argentina, Brasil y Chile: el trabajo de campo

Para el trabajo de campo seleccionamos las ciudades de Mendoza (Argentina), Porto Alegre (Brasil) y Santiago (Chile).



En la Argentina hubo diferentes etapas en la prestación de los servicios públicos, especialmente entre finales del siglo XIX y durante todo el siglo XX (Cassagne, Juan Carlos, 1993). El Estado fue asumiendo distintas funciones, desde prestador directo del servicio hasta regulador de las empresas concesionarias. Ante la tercerización de los servicios públicos que antes ofrecía el Estado, fue necesario garantizar una interacción justa entre empresas y usuarios. En Mendoza, los servicios de telefonía, agua y cloacas, correo, electricidad y gas son prestados por empresas privadas.

En Brasil, cuando Collor de Melo asumió el gobierno en marzo de 1990, anunció un plan económico radical (Fausto, Boris, 2008). A su vez, comenzó a tomar medidas destinadas a modernizar el país, iniciando la privatización de numerosas empresas estatales, mayor apertura al comercio exterior, la reducción del número de funcionarios públicos (Ferraz Marques, Fabio, 2009). En poco tiempo las acusaciones de una corrupción gubernamental avasalladora a partir de denuncias formuladas por el propio hermano del presidente llevaron a que la Cámara de Diputados propusiera la destitución de Collor de Melo en septiembre de 1992. Acorralado y, antes de ser juzgado, renunciaría en diciembre de ese mismo año. Ante esta nueva crisis política asumiría el poder el vicepresidente Itamar Franco, acompañado como ministro de economía por un intelectual respetado, Fernando Henrique Cardoso, quien comenzaría a tomar medidas para la implementación de un plan de estabilización, el Plan Real, lanzado en julio de 1994. El éxito de este último, le permitiría posicionarse como candidato para la Presidencia en las elecciones de octubre de 1994, en las cuales derrotaría a Lula Da Silva, alcanzando el 54% de los votos. En el transcurso de más de treinta años de historia podemos ver cuáles fueron los hechos históricos que desembocaron en políticas privatizadoras en la República Federativa del Brasil.

En Chile, el proceso orientado a lograr mejoras en la efectividad en el funcionamiento de los servicios públicos estuvo asociado a los esfuerzos y conceptos de reforma del Estado y modernización de la gestión pública. Se consideran servicios esenciales aquellos que se entregan a la comunidad y que competen fundamentalmente a la acción pública (Galilea, Sergio y otros, 2011). Dada la naturaleza dispar de los servicios públicos, estos se pueden proveer a través de modalidades centralizadas o descentralizadas, con participación o no de empresas públicas o privadas y/o con responsabilidades mayores por parte de las administraciones locales o municipios. Chile se ajusta al modelo de prestación "mixta", también denominada como servicios controlados estatalmente con participación privada. Es una forma de hacer que los privados se interesen e incorporen y sean parte activa en las actividades públicas, esto es en la prestación de servicios a la comunidad, con la característica de que los organismos gubernamentales mantienen el control y la fiscalización. Por lo tanto es la asociación entre el sector gubernamental y uno o más actores privados (Antúnez, Ivonne, 2003).

En el ejercicio de comparación tomamos como eje los servicios de electricidad, gas



domiciliario, agua potable y saneamiento y transporte público. En Mendoza se eligieron como objeto de estudio las Empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios del Gran Mendoza. Cada una de ellas cuenta con sus funciones específicas, tales como la prestación del servicio de agua potable, energía eléctrica, suministro de gas y transporte público de pasajeros. Además avanzan en la satisfacción de los/as usuarios/as brindando para ello servicios diferenciados de su competencia específica. En algunos casos, brindan servicios que no tienen relación directa con su prestación aunque generan un beneficio para la comunidad.

En Porto Alegre observamos que solo los servicios de agua y saneamiento y electricidad son prestados por empresas privadas.

Para el caso de Santiago de Chile existen evidencias sobre comportamientos funcionales, entre expansión urbana y expansión de los servicios. Ellas se han manifestado en asociación con las políticas de apertura económica en general que han tenido su correlato en la liberalización de la gestión de los servicios y suelos urbanos y se han mantenido de igual forma hasta ahora. Aunque originalmente este proceso está inserto en uno más amplio, referido a la privatización y desregulación de la economía, la liberalización de los servicios y de la gestión urbana, terminó adquiriendo una dinámica propia, que ha producido una fuerte influencia simultánea en la organización de la ciudad, en su funcionamiento y en sus perspectivas de desarrollo futuro (Figueroa, Oscar, 2004).

La opinión de los/as usuarios/as

A efectos de indagar sobre la percepción de la ciudadanía en cuanto a la problemática planteada, tomamos como unidad de análisis al Gran Mendoza. Trabajamos con personas residentes, mayores de edad, a partir de una muestra de tipo casual, no probabilística, en tanto las personas fueron entrevistadas en la vía pública, compuesta por 185 casos, distribuidos entre los departamentos de Ciudad (41 casos), Guaymallén (46 casos), Las Heras (18 casos), Godoy Cruz (34 casos), Maipú (19 casos) y Luján (27 casos). Las entrevistas fueron realizadas por los/as integrantes del equipo de investigación, en mayo de 2013. De esta manera, obtuvimos un primer acercamiento al objeto de estudio de considerable valor con vistas a futuras intervenciones.

Encontramos como resultados relevantes que en cuanto a las empresas prestadoras de servicios públicos de la provincia, los/as entrevistados/as manifiestan niveles de conocimiento que guardan cierta relación con el área de cobertura de las mismas, siendo EDEMSA (electricidad) la empresa que reúne mayor cantidad de menciones espontáneas (85%), le siguen ECOGAS (75%), AYSAM S.A. (agua y saneamiento) (73%), EPTM (transporte público) (27%) y, por último, la Cooperativa Eléctrica Godoy Cruz (25%). Solo una tercera parte afirma conocer algún programa y/o campaña hacia la comunidad que ofrezcan las empresas prestadoras de servicios



públicos de la Provincia de Mendoza. Al especificar sus respuestas, aparecen mencionados los siguientes: Folletos de Concientización (sin especificar servicios), Subsidios a Tarifas (sin especificar servicios), Uso Racional del Agua (AYSAM), Cuidado del Medio Ambiente (sin especificar servicios), Descuento a Jubilados, niños y estudiantes (EPTM), Consumo Responsable de Energía (EDEMSA), Prevención Monóxido de Carbono (ECOGAS), Uso de Auriculares (EPTM), Servicio Solidario de Sepelios y Sepultura (C.E.G.C.) (electricidad), Apoyo a Escuelas Rurales (EDEMSA), Uso Racional del Gas (ECOGAS), Consumo Responsable de Energía (C.E.G.C.), Uso Racional del Agua (Municipalidad de Maipú), Prevención de Accidentes (EPTM) Servicios de Salud (C.E.G.C.), Descuento a Jubilados (sin especificar servicios), Becas a Estudiantes (EDEMSA) y Ayuda Solidaria (EDEMSA).

Los niveles de participación en los programas y/o campañas son llamativamente bajos. Sólo la tercera parte de quienes manifiestan conocer alguna de estas experiencias, actualmente participa regularmente de ellas. La información obtenida sobre los mismos provino de publicidad en televisión (44%), folletos informativos (35%), algún vecino, familiar o amigo (30%), radio (20%), publicidad en la vía pública (18%), internet o redes sociales (11%) y medios gráficos (11%), además de la boleta del servicio y vía telefónica (5%).

En cuanto a los Entes Reguladores de servicios públicos, el porcentaje de quienes afirman conocer la existencia de al menos uno de estos organismos, asciende al 63.8% del total. Los más mencionados fueron: EPRE (83%), EPAS (62%), ENARGAS (25%) y CNRT (13%). En la categoría "Otros" (5%) aparecen, además, la CNTC (Comisión Nacional de Telecomunicaciones) y Defensa al Consumidor.

La opinión de los/as referentes

Para complementar la mirada de los/as usuarios/as, recurrimos a algunos/as referentes locales especialistas en temas de servicios públicos, prestación de servicios y marketing, quienes coincidieron en que durante la década de los 90 presenciamos un acelerado y profundo proceso de privatizaciones y reforma del Estado, donde los objetivos que se plantearon respecto a la prestación de servicios públicos pretendieron dotarlos de eficiencia y operatividad.

Desde la perspectiva de la evolución en la prestación de servicios sin dudas las empresas han realizado esfuerzos para diseñar programas de mejoras, aunque sigue siendo necesaria la presencia de un Estado que planifique y exija a las empresas, ya que los servicios públicos son monopólicos y requieren de la recreación de condiciones de competencia para asegurar niveles funcionales de cantidad, calidad y precio, en aras de proteger al usuario.

Si pensamos en la Reforma de la Constitución Nacional del año 1994, podemos argumentar que existe una deuda pendiente por parte de la Constitución de Mendoza respecto



de los derechos de los/as usuarios/as. Sin embargo, los marcos regulatorios son claros, precisos y detallados, por lo que la dificultad se encuentra a nivel administrativo de la prestación, tanto a nivel provincial como municipal.

En este contexto de servicios privatizados y actividades reguladas por el Estado, las técnicas de marketing aplicadas en la esfera del sector público, aportan herramientas para superar deficiencias y, desde el Estado, demostrar a los/as usuarios/as los beneficios que ofrece su prestación así como un mayor acercamiento de la gestión gubernamental a la ciudadanía.

Si bien la ciudadanía es la protagonista excluyente del sistema de servicios públicos, sin el cual no tendría sentido el complejo de relaciones y normas que lo integran, es frecuente que se encuentre con dificultades prácticas en el acceso al servicio, especialmente relacionadas con irregularidades en la prestación, en tanto discontinuidad, situación donde se advierte la importancia del control desde el Estado y con independencia de intervención de la empresa prestadora.

Las empresas prestadoras de servicios públicos en general han diseñado programas dirigidos a diferentes segmentos de la comunidad. Con estas acciones se contribuye a acercar la distancia entre prestador y comunidad con el objetivo de conocer cuáles son las necesidades, aunque suelen posicionarse más en cuestiones técnicas relativas a cortes, actualización de deudas, modificaciones en las tarifas.

Presencia en los medios

Para completar el trabajo de campo, incluimos un relevamiento periodístico de los diarios de mayor circulación y tirada en la provincia de Mendoza, diarios Los Andes y Uno, para verificar la presencia de las empresas en los medios gráficos y el contenido de avisos o artículos referidos a las mismas. Así, recorrimos las páginas de los diarios impresos de enero a junio de 2013 y registramos avisos referidos a cortes programados, uso inteligente del recurso, pago de deudas, actualización tarifaria, horarios para atención al público, servicios a través de la página web, beneficios para ciertos grupos de usuarios.

Conclusiones

Iniciamos el camino de esta investigación preguntándonos cómo se establece la relación de intercambios entre el Estado y la ciudadanía a través de las empresas prestadoras de servicios públicos, desde la mirada de los enfoques del marketing social, marketing público y marketing de servicios y nos propusimos hacer un análisis comparado entre Argentina, Brasil y Chile, seleccionando como unidades de análisis las ciudades de Mendoza, Porto Alegre y Santiago. Más precisamente quisimos verificar la efectividad de los programas hacia la comunidad que



diseñan las empresas prestadoras de servicios públicos, como alternativa para establecer la relación de intercambio entre Estado y ciudadanía y así contribuir a satisfacer necesidades públicas.

De los enfoques del marketing social, marketing público y de servicios conocimos y valoramos las herramientas que nos ofrecen y su potencialidad para establecer dicha relación, donde el Estado puede conocer las necesidades y demandas públicas y la ciudadanía puede participar en el diseño de las respuestas más efectivas.

Los países elegidos para la investigación, transitaron la experiencia de la Reforma del Estado y proceso de privatizaciones, que implicó un paulatino reconocimiento de los derechos de los/as usuarios/as. El Estado dejó su rol de interventor y proveedor de bienes y servicios para transformarse en regulador de la actividad económica. Así, en el proceso de prestación de servicios comienzan a incluirse criterios de calidad y eficiencia y el Estado establece criterios que apuntan al especial control, tanto interno como externo, de las empresas responsables de la prestación.

La relación de intercambios está preestablecida al momento de la concesión del servicio público y la empresa que asume la responsabilidad de la prestación, según sea su mayor o menor compromiso, intentará afianzar este intercambio, entre otras formas, a través del diseño de programas hacia la comunidad. El enfoque del marketing social nos dice que la intención es que los destinatarios de los programas practiquen conductas beneficiosas y disminuyan prácticas que perjudican al conjunto de la comunidad. El enfoque de marketing público sostiene que el Estado puede y debe conocer las necesidades de los/as ciudadanos/as para satisfacerlas y permitir que participen en los procesos de decisión donde se prioriza qué programas se ejecutarán según las condiciones presupuestarias. Por su parte, el marketing de servicios da un giro al plantear que “todo se trata de servicios”, dejando atrás la distinción entre bienes y servicios, tangibles e intangibles, para remarcar la importancia de ofrecer a partir de la demanda, para asegurarnos de satisfacer las necesidades con calidad y eficiencia.

Los enfoques elegidos y su desarrollo teórico nos permitieron abordar una porción de la realidad a través de nuestro trabajo de campo que incluyó encuestas, entrevistas y relevamiento periodístico. Así, interpretamos que las empresas prestadoras de servicios públicos actúan desde el enfoque de la responsabilidad social empresaria, ya que se trata más precisamente de acciones solidarias hacia familias de menores recursos, ayudas, capacitaciones, donaciones, actividades recreativas, becas, subsidios, prevención, beneficios para determinados grupos, que no necesariamente apuntan a un *cambio en las conductas individuales* entendido como un bien que luego se transforma en social, objetivo hacia el cual se acercan más los insistentes mensajes para un uso racional del recurso, en especial agua y electricidad y como forma de intercambio y comunicación con la comunidad, las gestiones administrativas desde la página web.

Desde el particular enfoque de marketing, efectivamente se hace una *segmentación del*



mercado, inevitable a los fines de definir el público objetivo, herramienta característica y de sentido común para orientar los esfuerzos humanos y presupuestarios hacia la efectivización del programa diseñado y sus actividades.

Como corolario, queremos destacar que esta investigación fue un espacio de formación e incorporación de conocimientos que nos llevaron reflexionar sobre cada uno de los enfoques abordados. Entendimos que, más allá de la particular mirada de que se trate y aunque las herramientas ofrecidas se hayan originado en su mayoría en el ámbito privado, desde el sector público necesitamos derribar prejuicios y superar la discusión meramente conceptual, para tomar las herramientas que nos acerca el enfoque de marketing, porque la adaptación de las mismas a nuestras realidades nacionales, provinciales o municipales, nos permitirán acercarnos a ciudadanos/as, vecinos/as o usuarios/as de los servicios, establecer un canal de participación y recrear las ventajas de aplicar estas técnicas donde el Estado podrá demostrar que es capaz de funcionar efectivamente, es decir, atendiendo a las demandas y así alcanzar mejores niveles de eficacia, eficiencia, economía, equidad, calidad, que afirmarán mayores niveles de legitimidad en las gestiones públicas. Si logra satisfacer necesidades y demandas, también se satisfacen percepciones y expectativas de los/as destinatarios/as objetivo.

Para cerrar, más allá de los aspectos formales, nos llevamos la experiencia de haber compartido durante un año, la experiencia del trabajo en equipo con docentes, graduados/as y alumnos/as, donde participamos por igual, fuimos responsables por cada una de las actividades asumidas y nos comprometimos con el resultado final de esta investigación.

Bibliografía

- ALONSO, Patricia (2007, setiembre). Servicios Públicos. Responsabilidad por su funcionamiento. Gestión General. En *XIX Congreso Nacional de Tribunales de Cuentas de la República Argentina*. San Luis, Argentina.
- ANTÚNEZ, Ivonne (2003) *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Santiago de Chile: CEPAL.
- ANWA, Shah (2008) *Prestación de servicios públicos; Serie sobre sector público, buen gobierno y responsabilidad y rendición de cuentas*. Colombia: Banco Mundial en coedición con Mayol Ediciones S.A.
- ARELLANO CUEVA, Rolando (1999) *Marketing; enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill.
- AZPIAZU, Daniel y otros (2008) *Agua y Energía; Mapa de situación y problemáticas regulatorias de los servicios públicos en el interior del país*; ed. 1. Buenos Aires:



- FLACSO – Área de Economía y Tecnología 18.
- BAÑÓN, Rafael y CARRILLO, Ernesto (1997) (comps.) *La nueva Administración Pública*. España: Alianza.
- BRAIDOT, Néstor P. (1996) *Marketing total*; ed. 5. Buenos Aires: Macchi.
- BRESSER – PEREIRA, Luis Carlos (2001) La reforma de la nueva administración pública: ahora en la agenda de América Latina. *En International Journal of Political Studies*, nº. 3, septiembre.
- CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: CEMEFI, Recuperado 19 de marzo de 2018. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.
- CASSAGNE, Juan Carlos (1993) *Los Servicios Públicos en Argentina*. Madrid: Civitas.
- CHIAS, Joseph (1998) *Marketing público; por un gobierno y una administración al servicio del público*. Madrid: McGraw-Hill.
- COBRA, Marcos (2000) *Marketing de servicios: estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. Santa Fé de Bogotá: Mc.Graw Hill.
- COMADIRA, Julio Rodolfo (1998) *Servicios Públicos y Regulación Económica en Argentina*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- DA VIA, Ana (2012) Unidad I: Teoría general del Marketing. Documento de Cátedra sin publicar. Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- DA VIA, Ana (2012) Unidad II: Teoría general del Marketing Público. Documento de Cátedra sin publicar. Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- DA VIA, Ana (2012) Unidad III: El Plan de Marketing Público. Documento de Cátedra sin publicar. Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- DA VIA, Ana P. (2010) El marketing público como herramienta de intercambio entre Estado y Sociedad. *En NUEVO ESPACIO PÚBLICO; Revista de Gobierno y Políticas Públicas*. Río Negro, IPAP, Nº2/3, Diciembre de 2009.
- DE LA FUENTE SAEZ, Jaime (1998) *Marketing Público: un análisis comparativo con el Marketing Privado*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- DEVLIN, Susan J. Y DONG, H. K. (1994) La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. *Marketing Research*.
- EIGLIER, Pierre y LANGEARD, Eric (1999) *Servucción, el Marketing de servicios*. España: Mc.Graw Gill/Interamericana de España S.A.
- FARRANDO, Ismael y otros (2000) *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Depalma.
- FAUSTO, Boris (2008) *História Concisa do Brasil*; ed. 2. República Federativa del Brasil: Universidade de Sao Paulo.
- FERNANDEZ, Pablo y BAJAC, Héctor (2003) *Gestión del Marketing de Servicios*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- FERNANDEZ VALIÑAS, Ricardo (2002) *Mercadotecnia enfocada a los servicios. Fundamentos de mercadotecnia*; ed. 1. México: Thomson.
- FERRAZ MARQUES, Fabio. (2009) *A prestação privada de serviços públicos no Brasil*. Sao Paulo: Maestrado em Direito, Faculdade de Direito da Universidade de Sao Paulo.
- FERRER, Juliana. La competitividad desde el mercadeo social: conjunción estratégica para el fortalecimiento de la pequeña industria zuliana. *En Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, Vol. XIII, Nº 3, Septiembre - Diciembre de 2007. Maracaibo, Venezuela:



- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia.
- FIGUEROA, Oscar (2004) *Infraestructura, servicios públicos y expansión urbana en Santiago*. Chile: Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales, Pontificia Universidad de Chile.
- GALILEA, Sergio y otros (2011) *Descentralización de servicios esenciales. Los casos de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México en salud, educación, seguridad, residuos y fomento*. Santiago de Chile: CEPAL - Documento de proyecto.
- GERMANI, Gino (2009). Los Servicios Públicos Privatizados en la Reforma del Estado en Argentina. *En 5º Jornadas de Jóvenes Investigadores Instituto de Investigaciones, Maestría en Administración Pública*. Buenos Aires, Argentina: UBA, Facultad de Ciencias Económicas.
- GONZALEZ-MALAXECHEVARRÍA, Ángel (1995) Visión futurista de la auditoría pública como instrumento de la comunicación con la sociedad civil. *De la auditoría integrada a la auditoría global: examen de los objetivos de la información nacional producida por el Estado moderno*. Conferencia Magistral. Buenos Aires.
- GRANDE ESTEBAN, Idefonso (2005) *Marketing de los servicios*, ed.4. Madrid: Esic.
- GRÖNROOS, Christian (1994) *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (Valencia, CEEI-ETNOR), recuperado el 19 de marzo de 2018. http://www.etnor.org/wp-content/uploads/2017/02/pub_guia-rse.pdf.
- HERNANDEZ BRAVO, Juan (1993) *Marketing de servicios*. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- ISMI-Internacional Service Marketing Institute (2002, Mayo) La medición de la satisfacción del cliente; once métodos distintos. En *MK Marketing + Ventas*, Nº 169, pp. 41- 46.
- ISMI-Internacional Service Marketing Institute (2002, Marzo). La metodología "ISMI"; Elaboración de los estándares de calidad del servicio (y II). En *MK Marketing + Ventas*, Nº 167, pp. 58 - 62.
- ISMI-Internacional Service Marketing Institute (2001, Diciembre) Los estándares de calidad del servicio (I); En qué consisten y cuál es su función?. En *MK Marketing + Ventas*, Nº 164, pp. 22 - 27.
- KORNELI, Christoph y ENSINCK, Oscar (2008) *Acciones para una Buena Comunicación de Gobiernos Locales: Manual de Marketing y Comunicación Política*; ed. 1. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- KOTLER, Philip y ROBERTO, Eduardo (1989) *Marketing Social*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- LEAL JIMÉNEZ, Antonio (Junio de 2004). El marketing social en España: situación actual y estrategias para su desarrollo. *En Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, vol. 1, Nº 1.
- LEGG, Donna y BAKER, Julie (1987) *Estrategias publicitarias para las empresas de servicio*. Chicago: Carol Surprenant.
- LENTINI, Emilio (2011) *Servicio de Agua potable y Saneamiento: lecciones de experiencia relevante*. Santiago de Chile: CEPAL.
- LOVELOCK, Christopher (1997) *Mercadotecnia de Servicios*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- MAIORANA, Daiana (2009) *La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) como una opción a ser desarrollada por las empresas expendedoras de Gas Natural Comprimido (GNC) para impulsar un nuevo tipo de*



- relación con sus stakeholders; La RSE como una herramienta creadora de una nueva relación entre las empresas y sus stakeholders. Caso: Empresa Ergón S.A.* Tesis de Grado sin publicar. Universidad Nacional de Cuyo - Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Mendoza.
- MANUCCI, Marcelo (2004, diciembre) Las organizaciones redefinen su futuro. En *Chasqui Revista Latinoamericana de Comunicación*, Nº 88, 62 – 67.
- MARKETING PUBLISHING CENTER Inc. (1990) *Nuevas orientaciones en el Marketing de Servicios*. Madrid: Ediciones de Santo.
- MENDIVE, Daniel (2008) *Marketing Social: Manual Práctico*. Buenos Aires: De Los Cuatro Vientos.
- MESTRE SANTESMASES, Miguel y otros (2004) *Marketing, conceptos y estrategias*. Madrid: Pirámide.
- MOLINER TENA, Miguel Ángel (2004) Origen y evolución del concepto de marketing; Doctorado Interuniversitario en Marketing. Documento Base I. *Departamento de Administración de Empresas y Marketing. España: Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas*, Universitat Jaume I.
- MONTSERRAT, Chao Millor. (2011) *Disposición y Venta de Productos. Los Consumidores, Clientes y Usuarios*. México: McGraw-Hill.
- MOORE, Mark H. (1998) *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público; trad. Xavier Castanyer Folch*; ed. 1. Barcelona: Paidós.
- MORALES CASETTI, Marjorie Liz (2011) *Calidad de los servicios públicos: Reformas de gestión pública en Chile (1990 – 2009)*. México, FLACSO.
- MUSGRAVE, Richard A. y MUSGRAVE, Peggy B. (1995) *Hacienda pública; teórica y aplicada*; ed. 5. México: McGraw-Hill.
- OLAVARRIA GAMBI, Mauricio (2008) *¿Qué hace a un servicio público efectivo ser efectivo en su gestión?*. Santiago de Chile: Instituto de Asuntos Públicos.
- OLIAS de LIMA GETE, Blanca (coordinadora) (2001) *La nueva gestión pública*. Madrid: Pearson Educación.
- OSZLAK, Oscar (2004) *Privatización y Capacidad de Regulación Estatal. Una Aproximación Teórico-Metodológica. En Política y gestión pública*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica – CLAD.
- PEREZ HUALDE, Alejandro. (2006) *Servicios públicos y organismos de control*. Buenos Aires: Lexis Nexis Argentina.
- PENELAS LEGUÍA, Azucena y otros (2004, junio) El marketing y las organizaciones no lucrativas: el marketing con causa (MCC). En *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, vol. 1, Nº 1.
- PÉREZ ROMERO, Luis Alfonso (2004) *Marketing social. Teoría y práctica*. México: Pearson Prentice Hall.
- RÚFFOLO, María Gabriela (2006) *Responsabilidad Social Empresaria (RSE): nuevos horizontes para Trabajo Social. Caso: Programa Luz para Todos de EDEMSA. Tesina de Grado sin publicar*. Universidad Nacional de Cuyo – Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Mendoza.
- SARMIENTO GARCÍA, Jorge y otros (1994) *Los servicios públicos: régimen jurídico actual*. Buenos Aires: Depalma.
- SORRIBAS MORALES, Carolina. Propuesta de clarificación conceptual entre marketing con causa, marketing social y marketing social corporativo. En *Revista Investigación y Mercado*, Nº 64, Septiembre de 1999. Madrid: AEDEMO.
- STANTON, William J. y otros (2007) *Fundamentos de marketing*; ed. 14. México: Mc Graw



- Hill.
- TELLO NAVARRO, Felipe Hernán (2011) La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile. Actores y procesos. *En UNIVERSUM*, Santiago de Chile, Vol. 2, Nº 26. Santiago de Chile.
- TOCA TORRES, Claudia Eugenia. (2009) *Fundamentos del Marketing*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- URRUTIGOITY, Javier. (1994) *Retribución en los servicios públicos. En Los servicios públicos: régimen jurídico actual*. Buenos Aires: Depalma.
- ZEITHAML, Valarie A. y otros (1993) *Calidad total en la gestión de servicios; cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*; trad. Claudio L. Soriano Soriano. Madrid: Díaz de Santos.
- Metro de Santiago de Chile: www.metrosantiago.cl
 Corporación de Estudios Sociales y Educación de Chile: www.sitiosur.cl/publicaciones
 Sistema integrado de buses y tren subterráneo que opera en Santiago, Chile: www.transantiago.cl
 Transporte Colectivo de Porto Alegre: www.tripoa.com.br
 Prefeitura Municipal de Porto Alegre: www2.portoalegre.rs.gov.br

Páginas Web consultadas

- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios de Chile) www.andess.cl.
- Portal Oficial del Gobierno de la República Argentina: www.argentina.gob.ar
- Agua y Saneamiento Mendoza S.A., empresa prestadora de los servicios de agua potable y cloacas: www.aysam.com.ar
- Compañía Estatal de Energía Eléctrica de Brasil : www.ceee.com.br
- La Cooperativa, Empresa Eléctrica de Godoy Cruz, Mendoza: www.cegc.com.ar
- Compañía Chilena de Electricidad: www.chilectra.cl
- Distribuidora de Gas del Centro S.A. y Distribuidora de Gas Cuyana S.A: www.ecogas.com.ar
- Energía de Mendoza S.A: www.edemsa.com
- Empresa Provincial de Transporte de Mendoza : www.eptmonline.com.ar
- Empresa prestadora del servicio de gas domiciliario de Chile: www.metrogas.cl



Trayectorias ocupacionales en las zonas urbanas de Mendoza

La movilidad social como experiencia de vida de tres generaciones*

Lilibeth Yáñez, Patricia Lecaro, Rosa María Bustos, Andrea Benedetto, Natalia Gusman, Julieta Yazlli, Bernardo Yazlli, Ivan Staller, Miguel González, Marina Estrada, Ayelen Pereira, Sayi Garcia y Malen Salomón**

Resumen

El trabajo se centra en el análisis de las trayectorias ocupacionales inter-generacionales de familias que residen en zonas urbanas de Mendoza. Dado que estas trayectorias se explican por cambios en la estructura social, se incluyen indicadores relativos a los efectos del proceso de industrialización, la transformación neoliberal iniciada en 1976 y la recomposición que arranca en 2001.

Para una aproximación al análisis de la movilidad social, se aplica el método biográfico. Mediante entrevistas en profundidad se reconstruyen árboles genealógicos de familias y se examina la permanencia o cambio en términos de la posición social, a lo largo de tres generaciones.

Palabras claves: Trayectorias ocupacionales, Movilidad social, Cambios estructurales, Estructura social.

* Título del proyecto: "Trayectorias ocupacionales y educativas en Mendoza. La movilidad social como experiencia de vida de tres generaciones".

Cátedra: Estructura social/ Carrera: Licenciatura en Sociología

Directora del Proyecto: Lecaro Patricia / Codirectora: Yáñez Lilibeth

Integrantes: Benedetto Andrea, Bustos Rosa María, Natalia Gusman, Yazlli Julieta, Gómez Andrea, Roman Juan Ignacio, Staller Ivan, Gonzalez Miguel, Estrada Marina, Pereira Mariana, Salomon Malen, Ruiz Antu, García Sayi.

Resolución de la Convocatoria de Cátedra Investiga: Convocatoria 2015/2016 , Res. de Orden de Mérito: 313/15-CD

** lilibethyanez54@gmail.com

La movilidad social

Estudiar las trayectorias ocupacionales de las personas es introducirse en el complejo problema de la movilidad social. Las trayectorias en la estructura social no son iguales para todos/as los/as integrantes de una sociedad. Las posibilidades de ascenso o de descenso están definidas por una variedad de factores que componen la probabilidad de estar adscrito a una trayectoria más que a otras.

El análisis de las trayectorias de los/as agentes en el espacio-tiempo de la estructura ocupacional es útil para comprender la movilidad social. Esto se debe a que las transiciones desde la inactividad a la actividad, del empleo al desempleo, del empleo formal al informal no sólo dependen de las decisiones de los/as agentes. Ellas están vinculadas a las circunstancias que presentan los modelos de desarrollo, las fluctuaciones del mercado de trabajo y las instituciones sociales tales como la escuela, la familia, el estado. Como dice Marcelo Boado (2008), la determinación de las posiciones socio-ocupacionales de los/as trabajadores/as entre cada movimiento en el mercado laboral es una síntesis de un conjunto de dimensiones que los definen y los condicionan de manera muy precisa, permitiendo raramente una gran 'maleabilidad'.

Tradicionalmente, los estudios de movilidad social han utilizado métodos cuantitativos, procesando datos individuales con el fin de comparar las posiciones de origen con posiciones de destino (Germani, Gino, 1963; Becaria, Luis, 1978; Jorrat, Jorge, 2004, 2005). Así, se han observado los recorridos al interior de una generación y entre dos o más generaciones. El examen de las matrices de movilidad, diferenciado por generaciones, ha permitido evaluar las oportunidades ocupacionales de cada grupo de edad, según el modelo de desarrollo en el que se produjo su ingreso y su posterior afianzamiento en la estructura del empleo (Pla, Jesica, 2012, 2013; Quartulli, Diego y Salvia, Agustín, 2010; Chávez Molina, Eduardo, 2013; Kessler, Gabriel y Espinoza, Vicente, 2003). Los resultados que se han obtenido en estos estudios, ilustran la dinámica de los desplazamientos en el contexto de la desigualdad económica pero no dicen mucho acerca de los/as sujetos/as. En las últimas décadas, en el contexto de la fragmentación social, se ha visto la necesidad de profundizar en el análisis (Boado, Marcelo, 2008; Muñoz, Leticia, 2012; Molina Derteano, Pablo, 2013; Filgueira, Carlos, 2001; Yáñez, Lilibeth, 2013). En esa dirección se han desarrollado investigaciones del fenómeno desde la perspectiva cualitativa. Los relatos de vida han constituido un recurso valioso. La mirada que conjuga la biografía personal y la historia social ha permitido comprender la evolución de los fenómenos atinentes a las clases y descubrir otros factores como el capital cultural y el político que hacen comprensibles las probabilidades de adscripción a las distintas trayectorias (Méndez, María Luisa, 2002; Sautu, Ruth, 2004).



En este trabajo se intenta superar la mirada que se centra en las trayectorias ocupacionales individuales enfocando la familia como espacio donde se procesan las transiciones ocupacionales. Siendo la familia una unidad de producción y reproducción social, desde una perspectiva de clase, se considera, como lo hace Daniel Bertaux (2000), que las familias movilizan energía humana hacia situaciones que les permitan asegurar o mejorar las condiciones de producción familiar. La profesionalización, el ingreso de alguna de las mujeres del hogar, en general la madre, al mercado laboral, el segundo empleo, constituyen estrategias que permiten organizar un modo de vida. Y dado que la familia en abstracto no existe y no hay más que familias de clase, el autor afirma que cada familia define cotidianamente un modo de vida que le es particular. Estos modos de vida no son estáticos, presentan una variedad de transformaciones, no sólo por el ciclo de vida de sus miembros, sino también por la modificación de los recursos derivados de los cambios en la esfera profesional y económica de la sociedad. Una interesante opción para establecer tipologías surge de observar las fuentes de recursos y su flujo.

Los cambios estructurales

Distintos investigadores mostraron cómo la reestructuración capitalista iniciada con la dictadura militar socavó las bases del sistema de estratificación abierto e integrado vigente hasta principios de los 70 (Altimir, Oscar y Beccaria, Luis, 1999; Dalle, Pablo, 2010; Salvia, Agustín, 2003; Feliz, Mariano y López, Emiliano, 2012). Señalan que desde mediados de los 70 y hasta el 2001, se registran marcadas y definidas transformaciones regresivas de la estructura social. La desindustrialización, la privatización de las empresas del Estado y la descentralización provocaron, en conjunto, el quiebre y liquidación de las tendencias impulsadas por el modelo de crecimiento basado en la sustitución de importaciones. En consecuencia, los indicadores marcan para este período: aumento en la desigualdad de ingresos, crecimiento de la pobreza, instalación de la desocupación y de la precariedad laboral como fenómenos estructurales.

Específicamente, con respecto al mercado de trabajo las investigaciones concluyen que los 90 constituyeron el período en que se produjo la mayor fragmentación de la estructura laboral, con fuertes desigualdades al interior de las categorías ocupacionales, dependiendo las remuneraciones del sector de actividad (público-privado), el tamaño de las empresas, la localización geográfica de las mismas, entre otras (Salvia, Agustín y Donza, Eduardo, 2001; Donza, Eduardo, 2004).

Pablo Dalle (2010), en el estudio que realizó sobre los cambios en la estratificación social a propósito del bicentenario de la declaración de independencia argentina, estableció que las transformaciones ocurridas en el mercado laboral durante los 90, propiciaron la polarización y segmentación del sistema de estratificación social. La polarización implicó entonces, el aumento



de la desigualdad de ingresos entre los sectores de clase media-alta que resultaron “ganadores” y los sectores medios que se pauperizaron tras perder el empleo estable, la condición salarial, o su pequeño comercio o taller. En tanto que, el proceso de des-industrialización y reducción del Estado desestructuró a la clase obrera consolidada, generando la expansión de un estrato marginal-precario. Consecuentemente, en el sistema de estratificación social y el régimen de movilidad, las fronteras de clase se fueron cerrando progresivamente, especialmente para los movimientos de larga distancia desde la clase trabajadora hacia la clase media. El régimen de movilidad social siguió siendo fluido pero predominó la movilidad de corta distancia en el interior de la clase media y la clase trabajadora, lo que implicó una progresiva segmentación. En el estudio realizado sobre movilidad generacional, luego de un análisis de la fluidez a través de cohortes, Pablo Dalle (2015) sugiere que la desigualdad de oportunidades en la estructura de clases se mantuvo constante y, si hubo una tendencia al cambio, su direccionalidad fue hacia un incremento del peso del origen de clase en las oportunidades de movilidad. Esta pauta es compatible con la disminución sustantiva de la tasa de movilidad de larga distancia, desde las clases populares a la clase de servicios, en las cohortes más jóvenes. Las investigaciones sobre movilidad inter-generacional de Jorge Jorrot (2005, 2008) concluyen también que en la sociedad argentina pueden convivir desigualdad social y exclusión con altas tasas absolutas de movilidad ocupacional ascendente. Asimismo, la desigualdad de ingresos no afectaría pautas de fluidez social cuyos valores se aproximan a estándares internacionales, aunque en las generaciones más jóvenes estarían aumentando las rigideces. La tendencia descrita sería internacional puesto que la reducción de las desigualdades de clase en la mayoría de los países ha sido moderada.

Sobre los efectos que ha tenido el deterioro del mercado laboral en los hogares particulares durante el período 1991-2000, es interesante un trabajo de Agustín Salvia y Julieta Vera (2005). A partir de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) provenientes de los aglomerados Gran Buenos Aires, Gran Córdoba, Gran Mendoza, San Luis, el Chorrillo, Gran Tucumán, Tafí Viejo y Neuquén (ondas octubre 1991 y 2001), considerando la dimensión desigualdad social, mediante la segmentación de los hogares en 5 quintiles, observaron que más allá de las diferencias estructurales en estos aglomerados existe un rasgo común: el aumento de la desigualdad en la distribución del ingreso por pérdida de participación de los hogares más pobres.

Respecto a la distribución del ingreso, el análisis de los datos muestra que, comparativamente, Gran Mendoza no se ubica entre los aglomerados más perjudicados. Examinando la información de las ondas consideradas se observa que mientras en 1991 el quintil más pobre (quintil 1) presenta un 7,7% del total ingreso familiar, en el 2001 exhibe el 6,3 %. En tanto que el quintil más rico (quintil 5) concentra en 1991, un 40,5% del ingreso; en el 2001 su participación aumenta al 42,5%, lo que indica un proceso de desigualdad creciente.



En cuanto a los ingresos familiares, aunque Gran Mendoza no muestra un comportamiento diferente los otros aglomerados considerados, entre 1991 y 2001 registra una variación porcentual negativa de 7 puntos. Cabe señalar que respecto al ingreso los quintiles con hogares más numerosos y con mayor tasa de dependencia fueron los más afectados. Así, el quintil 1 presenta una variación porcentual negativa de 28 puntos. En relación con el empleo de jefes/as de hogar, entre 1991 y 2001 se registra una variación negativa de 15 puntos. Reparando en la significación de este dato en la movilidad social podemos decir que, el incremento de la tasa de desocupación o subocupación de jefes/as de hogares es mayor cuanto más baja en su posición social. La elevada tasa de problemas de empleo de jefas/es en el quintil 1 se asocia con el proceso de movilidad descendente de hogares con miembros activos desocupados.

El proceso regresivo ilustrado por los datos anteriores, contrasta con el de recomposición social, iniciado en el 2002. El cambio del modelo de desarrollo involucró la rearticulación de las relaciones de producción, apropiación y utilización de la riqueza. El sujeto dominante es, en este período, el gran capital local ya sea nacional o extranjero, de carácter transnacional y la política macroeconómica se orienta a sostener básicamente, la competitividad de las industrias exportadoras.

Según Alejandro Lavopa (2007), desde que se abandonó el régimen cambiario de la convertibilidad en Argentina las dinámicas de crecimiento, tanto del producto como de las ocupaciones, empezaron a mostrar tendencias claramente diferentes. De acuerdo a los datos, luego del abrupto desmoronamiento que significó la crisis 2001/2002, la economía argentina entró en un proceso de crecimiento. Así pudo verificarse, entre 2002 y 2004 un crecimiento acumulado del Producto del 16%.

Frente a estos indicadores Mariano Feliz y Emiliano López (2012) argumentan, en su estudio de los cambios poscrisis 2001, que las políticas aplicadas dan lugar a un incremento en la tasa de ganancia, una caída del salario entre el 2002 y el 2004 y a una violenta distribución regresiva del ingreso en los primeros años del modelo. De tal modo, señalan que el crecimiento económico recuperado a mediados de 2002 es resultado directo del aumento de la rentabilidad del capital, más que fruto de políticas de Estado tendientes a beneficiar a las clases trabajadoras en general. Explican que esto se debe a que el conjunto de las políticas se da en el marco de una estructura socio-productiva basada en la actividad primaria y controlada por el capital extranjero. Con respecto a la evolución del trabajo, observan que el crecimiento del empleo no logró resolver ni la matriz regresiva de la distribución ni la fragmentación de los trabajadores. Durante los primeros años de la recomposición neo-desarrollista parecía que el crecimiento era rico en empleos. Entre 2004 y 2006 por cada 10% del crecimiento del PBI, el empleo aumentaba un 4,4%, pero a partir del 2007 esta relación cae a valores muy parecidos a los del período 1995-1998. El aumento de empleo tuvo como correlato su precarización y si bien es cierto



que el trabajo en negro retrocedió, en el sector privado aún se encuentra que el 45% de las/os asalariadas/os presentan esa situación.

En cuanto a las particularidades del mercado de trabajo de Gran Mendoza en el periodo 2002-2005, el análisis realizado por Eliana Canafoglia, Natalia Millán y Beatriz Soria (2006) en base a datos de la EPH muestra que si bien los indicadores laborales presentan evidencias concretas de un mejoramiento, no dan cuenta de la reversión de los procesos de fragmentación, polarización y exclusión social. Si bien es cierto que la creación de puestos de trabajo producto de la reactivación de la actividad industrial, redujo la desocupación (descendiendo al 14,5% en el 2003) un análisis puntual de los indicadores y tasas laborales permite concluir que la tendencia favorable que presentan no se traslada al interior de la estructura ocupacional. Contrariamente, existe una demanda dispar de empleo. Los datos muestran, en cuanto a los ingresos, que en el 2003, se registra una leve alza, tanto en los salarios reales de la economía formal (del orden del 15,8% interanual) como en las remuneraciones de la economía informal (9,8% interanual). Sin embargo, es relevante la existencia de dos mercados de trabajo, en uno de ellos se genera empleo precario, inestable, de baja calidad y con salarios insuficientes; y en el otro, la selección se realiza por nivel educativo y calificaciones laborales, generando empleo de calidad, o al menos más estable y mejor remunerado.

En relación a la distribución del ingreso, el análisis de Cortese (2012), a partir de la sistematización de datos de la EPH, muestra que luego de la profunda crisis vivida, la misma mejora pero sin romper la persistente matriz básica de desigualdad. El autor sostiene que es cierto que entre 2003 y 2010 se produce una reducción de 8,86 puntos en la brecha de ingresos entre el decil más alto y el más bajo, lo que representa una disminución del 38,27 % en la desigualdad. Sin embargo observa que esto merece algunas precisiones: a) es una medida aproximada sobre ingresos, no sobre disponibilidad de bienes y acceso a servicios, disposición real de la riqueza o propiedad de capital económico, social o cultural; b) parte de niveles muy bajos (propios de la crisis recesiva 1998/2002) y su mejoría se relativiza al compararse con las décadas anteriores; c) a pesar de esta mejoría la brecha sigue siendo importante ya que el ingreso del decil superior es alrededor de 15 veces mayor que el ingreso del decil inferior.

Metodología

El diseño de la investigación se basa en el enfoque biográfico. El método biográfico es aquel que involucra el “uso sistemático y colección de documentos vitales, los cuales describen momentos y puntos de inflexión en la vida de los individuos. Estos documentos incluyen autobiografías, biografías, diarios, cartas, notas necrológicas, historias y relatos de vida, crónicas de experiencias personales” (Denzin, Norman, 1989; citado en Sautu, Ruth, 2004). El



valor del mismo radica en que no sólo recoge descripciones de sucesos, hechos o situaciones que forman el contexto de la vida social sino también aquello que los informantes incluyen u omiten al expresar sus ideas acerca de la situación, lo que experimentaron, o recuerdan que experimentaron.

Coincidiendo con Leticia Muñiz Terra se considera que el método sociológico de biografías es pertinente debido a que permite una organización temporal de las existencias o historias de vida en términos de organización causal. Según afirma la investigadora, los estudios cualitativos tienen la particularidad de permitir reconstruir en la temporalidad “el encadenamiento de los sucesos ocurridos en los caminos ocupacionales articulando los procesos de decisión llevado a cabo por las/os sujetas/os y los contextos históricos, sociales, temporales y espaciales en los que las trayectorias tienen lugar” (Muñiz Terra, 2012: 17).

En esa dirección, se toman los aportes de Daniel Bertaux (2005) quien propone estudiar problemáticas relativas a procesos, mecanismos y estructuras sociales desde la perspectiva que ha denominado etnosociológica, a partir de relatos de vida. Para este autor, un relato de vida es un relato de prácticas, de la acción en situación, que toma a los/as entrevistados/as como informantes sobre los contextos y las estructuras de oportunidades locales que conforman su vida, sus experiencias, acciones y percepciones. Se produce en diálogo con los/as investigadores/as, quien lo orienta para que rememore sus experiencias pasadas, a través de un filtro teóricamente definido, el cual contribuirá a centrar la evocación en aquellas dimensiones de la biografía más vinculadas a los procesos y mecanismos sociales que se estudian.

A diferencia de las historias de vida, los relatos son narraciones particulares que apuntan solo a algunas dimensiones de la experiencia vital que es multifacética e inabarcable en su totalidad. En la investigación se apuntó básicamente a dos dimensiones, las mismas fueron acotadas en función al objeto de estudio: las experiencias laborales y educativas de tres generaciones.

Como metodología cualitativa, la representatividad de los datos respecto a los relatos de vida tiene que ver con la saturación teórica; al no contar con recursos necesarios (de tiempo y dinero) para alcanzar este objetivo, se reconoce que el trabajo es un estudio exploratorio. Como tal, se basó en la reconstrucción de distintos relatos para comparar cómo se comportan, sienten y piensan los/as agentes sociales en distintas situaciones sociales. Al definir la muestra se buscó captar familias ubicadas en distintas posiciones de la estructura social para estar en condiciones de estimar las oportunidades diferenciales de movilidad ocupacional que presentan las clases a lo largo de los cambios estructurales.

Las diversas posiciones sociales de las familias fueron definidas por la ocupación de la jefa o del jefe de familia, de acuerdo con el esquema de clases que se muestra en el Cuadro N° 1.



Cuadro Nº 1

Clases agrupadas	Urbano
Directivos y propietarios	5,4%
Asalariados calificados en grandes establecimientos	15,0%
Asalariados no calificados en grandes y pequeños establecimientos	50,2%
Cuenta propia y asalariados calificados en pequeños establecimientos	8,1%
Cuenta propia no calificados y trabajo en hogares	21,3%
Total	100,0%

Fuente: Proyecto "Estructura y movilidad social en Mendoza: Un examen de trayectorias ocupacionales y educativas en el modelo de la pos-convertibilidad" (2013)

La técnica para la obtención de las narraciones fue la entrevista en profundidad. Las entrevistas fueron realizadas en las zonas urbanas de Mendoza, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2015.

Los/as entrevistados/as son jefes de familia, y se ubican en la segunda generación de las familias de la muestra. Este criterio responde a que la segunda generación es la que da cuenta de las transiciones ocupacionales de la familia en el lapso que incluye a las tres generaciones: padres, hijos y nietos. Los criterios de selección quedaron establecidos de la siguiente manera: el entrevistado o la entrevistada debe tener entre 50-65 años y tener hijos o hijas; no es necesario que sus padres estén vivos y pueden tener una o más uniones e hijos/as de cada una.

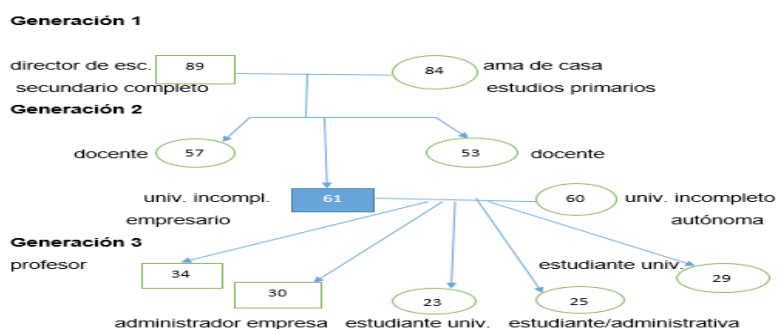
Para procesar los datos se construyeron árboles genealógicos que permitan apreciar cómo va cambiando o se reproduce la inserción de clase de las familias en la estructura social, en relación con las transformaciones macro-sociales. (Dalle, Pablo et. al., 2007) En el análisis se observan las recurrencias y los diferenciales en la posición social de las familias seleccionadas, teniendo como eje la movilización de recursos.

El análisis de las entrevistas a partir de los árboles genealógicos permitió sintetizar la información para posteriormente reconstruir las trayectorias ocupacionales de las familias y analizar los procesos de movilidad y sus características. A continuación se presentan los resultados de este trabajo.



Las familias

Directivo y propietario. Empresario de servicios de gran establecimiento (110 empleadas/os): Mario



Mario relata que su padre empezó a trabajar como maestro, luego fue director de una escuela en Las Catitas y supervisor de la Dirección General de Escuelas. Según él, la situación económica de su familia era de clase media y vivían holgadamente, iban de vacaciones, tenían auto y casa. Su padre además trabajaba como comerciante de un corralón, finca y bodega. Respecto a sus hermanas cuenta que ambas son profesoras de enseñanza primaria y que no tienen problemas económicos.

De su primer trabajo recuerda que tenía 18 años y fue en un taller de electrónica como empleado, lo consiguió por un amigo y estaba en relación con los estudios de ingeniería electrónica que en esa época realizaba. En 1971 se quedó sin trabajo y luego consiguió un cargo en el Ministerio de Bienestar Social como técnico, para hacer electro medicina. De ahí que en 1976 decidió independizarse y fue a Buenos Aires a especializarse. En ese año formó una empresa de reparación de equipos técnicos médicos.

Luego, se dedicó a la capacitación laboral y en 1981 fundó una escuela técnica que fue creciendo. En la actualidad tiene 6 escuelas de capacitación de oficios. Considera que tuvo buenas épocas durante los gobiernos militares y los gobiernos de Alfonsín y Menem. Las épocas malas que recuerda se dieron durante la inflación del gobierno de Alfonsín y en el 2001 con De la Rúa. Opina que estos altibajos se debieron a falta de políticas económicas serias.

Sobre su familia cuenta que se casó a los 24 años y su esposa era en ese entonces docente



de escuelas rurales y daba clases de materias técnica como enología, granja y horticultura. El sueldo de ella, era muy importante para el hogar en esa época. Luego ella se puso una rotisería y una fábrica de ropa de niños. Cuando tuvo hijas e hijos dejó de trabajar para dedicarse a cuidar el hogar y a los hijas/os. Tuvieron 5 hijos.

El momento más significativo fue cuando decidió fundar la escuela de capacitación. Luego, “teníamos que adecuarnos a las nuevas políticas educativas y a los vaivenes que tuvo el país en las distintas épocas”. Durante el gobierno de Menem, su empresa creció ya que “cuando la gente empezó a perder trabajo, me vi beneficiado, al tener una escuela de oficios... la gente buscaba otras salidas laborales capacitándose”.

La crisis del 2001 afectó a las escuelas y con su familia se tuvo que adecuar. Pero luego se recuperó y fundó 3 escuelas más. Esto le permitió comprarse 4 autos, 2 casas, vacaciones, etc., logrando una situación mejor que la de su familia de origen.

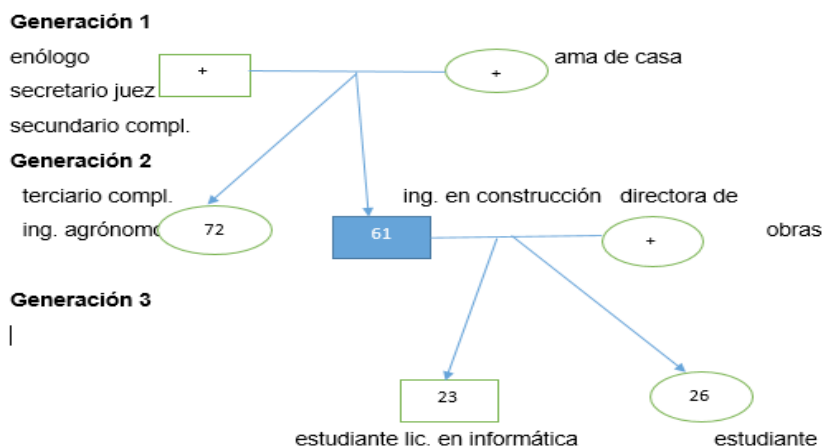
La mayoría de sus hijas/os realizan estudios superiores, menos uno que trabaja en la empresa como administrativo. Considera que la educación es fundamental para conseguir un buen trabajo: “Sin educación no hay trabajo, es lo que más influye para un futuro mejor”. El futuro de sus hijas e hijos es seguro ya que piensan trabajar en su empresa y hacerse cargo de ella al finalizar sus estudios. Una de ellos ya es docente de la misma y otros dos son administrativos. Siente que sus hijas/os cumplieron sus expectativas.

Se siente parte de la clase social media alta, se siente cómodo ubicado en ese grupo social.

Considera que “para mantener el estilo de vida de este grupo hay que trabajar, esforzarse y ahorrar para luego invertir correctamente. He trabajado 16 horas por día para llegar a donde estoy en estos momentos, con el apoyo de mi familia”.



Propietario de pequeño establecimiento. Ingeniero en construcción: Juan



El padre de Juan egresó de la secundaria, era enólogo, estudió como pupilo en Rodeo del Medio. Cuando egresó rindió examen en poder judicial y empezó a trabajar ahí y llegó a ser secretario de un juzgado pero tuvo que jubilarse a los 60 años por problemas de stress. Su madre siempre fue ama de casa y una trabajadora del hogar excelente que ayudó a todos para que estudien.

Según Juan, la situación económica de su familia de origen cuando era niño y adolescente era de clase media. Sólo una vez fueron de vacaciones a Mar del Plata, no tenían vehículo, ni teléfono pero no les faltaba nada. Su padre compró una casa con un crédito del Banco Hipotecario cuando se casó a los 21 años, momento en el que perdió a su madre. Su padre murió cuando él tenía 12 años.

Su hermana terminó el secundario y empezó a trabajar en un instituto de enseñanza de idiomas y estudió profesorado de inglés. Luego entró a trabajar como secretaria del decano en la universidad ya que dominaba el francés y el inglés. Se casó y tiene 3 hijos. Actualmente es jubilada y tiene una situación estable que consiguió después de trabajar muchos años para tener una casa y un auto.

Respecto a su trayectoria laboral, el entrevistado, cuenta que mientras estudiaba en la Universidad Tecnológica Nacional, a sus 25 años, fue ayudante alumno recibiendo una retribución de la Facultad. Luego se recibió en 1979 y en el 80 empezó a trabajar en la Municipalidad de



A

Godoy Cruz, en el área de pavimentación. Consiguió este trabajo por un aviso del diario Los Andes, al que se presentó y fue admitido por sus antecedentes. Llegó a ser jefe de pavimento. Según su relato, era la época de la dictadura y se controlaba que los trabajos se hicieran bien.

En el sismo del 1985 la casa donde vivía se cayó - era la casa de su madre - y el Banco Hipotecario le dio un préstamo para hacerla de nuevo. Ahí renunció a su trabajo para demoler lo que quedó del terremoto. Así empezó a dar clases en una escuela técnica en la materia "Albañilería, fundaciones, cómputos y presupuestos" y también empezó a trabajar como constructor dada la demanda que había por el sismo.

En el año 87 dirigió un barrio de 100 viviendas para una cooperativa de vivienda. En 1989 comenzó a trabajar como ingeniero contratista de IMPSA realizando la red de cloacas para la calle Rodríguez Peña y también hizo mantenimiento edilicio. En 1992 IMPSA tomó la concesión de los ferrocarriles BAP (Buenos Aires al Pacífico) y fue contratista de mantenimiento de ese sector con 45 obreros a su cargo, hasta 1997 cuando la concesión se transfiere a la empresa brasilera ALL (América Latina Logística).

En 1998 dirigió la obra de un barrio de 100 viviendas en Maipú y además era encargado de las inspecciones de obras para Irrigaciones del Ministerio de Obras Públicas. Del 2000 al 2005 tuvo varias obras en la actividad privada. Desde el 2005 hasta el 2014 volvió a trabajar en mantenimiento de IMPSA y a trabajar en licitaciones del Ejército hasta la actualidad.

Sus mejores épocas fueron mientras estuvo trabajando en el BAP ya que se invirtió mucho dinero en renovar la infraestructura ferroviaria. No tuvo épocas malas ya que trabajó para multinacionales que crecían constantemente y no les afectaba las crisis del país.

Considera que todos los momentos de su vida laboral fueron significativos ya que siempre fue constante en todos sus emprendimientos. Y aunque ahora su trabajo no es estable porque las obras van surgiendo, pronto empezará a trabajar como asesor de las obras del ferro-tranvía.

Sus únicas dificultades fueron el riesgo empresario, cuando las empresas para las que prestaba servicios se empezaban a atrasar en los pagos, llegando a atrasarse 5 meses y él tenía que mantener al personal fijo y gastos de material en obras.

En la dictadura no tuvo problemas, a nivel laboral fue una época ordenada y había presupuesto para obras. En la democracia no percibió cambios salvo que se inició como empresario. Lamenta los últimos años de la democracia ya que no condujeron a ningún progreso en cantidad de obras. La crisis del 2001 no lo afectó ya que tenía empleo estable en IMPSA.

En cuanto a su familia cuenta que se casó a los 34 años y su esposa tenía 33, ella trabajaba como arquitecta en la Municipalidad de Godoy Cruz, hasta que se jubiló a los 58 ya que tenía cáncer de mama. El dinero que ella ganaba era una ayuda pero no era significativo ya que él tenía buenos ingresos.

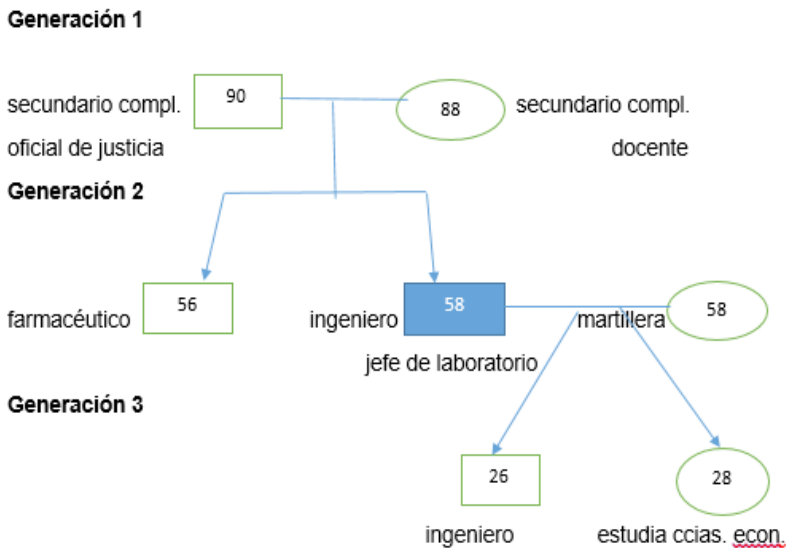
Tuvo dos hijos y ellos estudian actualmente en la universidad y viven con él en la misma



casa. Considera que la educación es fundamental puesto que la disciplina y el cumplimiento ayudan para tener un buen trabajo. A pesar de ello, está muy preocupado por el futuro laboral de sus hijos/as. Su hija estuvo becada en Brasil y allá le han ofrecido trabajo: “Veo el futuro del país como muy negro”.

Se ubica en la clase social media-media: “Siempre fuimos ascendiendo a través de los años pero gracias a la constancia y esfuerzo de toda la familia”. Le hubiera gustado invertir más en propiedades para tener un respaldo en la vejez. Para mantener el estilo de vida actual se levanta todos los días a las 6 de la mañana y no para hasta las 22 horas y siempre buscando alternativas de trabajo ya que cada vez hay menos inversión y más desocupación.

Asalariado calificado en gran establecimiento. Ingeniero, empleado municipal. Jefe de laboratorio de Bromatología: José



José es ingeniero agrónomo y trabaja como jefe de un laboratorio bromatológico municipal y además como docente en un colegio secundario. Relata que su familia de origen tenía una situación económica buena, ya que su padre siempre tuvo estabilidad laboral, empezó como administrativo de vialidad, terminó su carrera como oficial de justicia. Su madre era docente en La Consulta y se jubiló como maestra en el Barrio Trapiche. Debido a ello, recuerda que cuando él tenía 6 años compraron una casa. También recuerda que se iban de vacaciones “un mes



entero” y que en dos oportunidades sus padres cambiaron el auto.

Tanto él como su hermano hicieron una carrera profesional, su hermano como farmacéutico y haciendo auditorias para el Colegio de Farmacias. Respecto a su trayectoria laboral, menciona que empezó como becario del Conicet cuando comenzó la democracia en la época de Alfonsín, época en que retornaron al país, investigadores de primer nivel. En 1987 no le renovaron la beca y empezó a dar clases de química y física hasta ahora. En 1989 se enteró por un profesor de que en una municipalidad estaba vacante el puesto de jefe de laboratorio de bromatología y él se presentó desempeñándose en ese cargo en la actualidad.

Respecto a su familia, cuenta que se casó a los 28 años, su esposa trabajaba como preceptora en la escuela del padre pero después de quedar embarazada no trabajó más. Aunque después estudio para martillera. Su ingreso no era relevante para cubrir los gastos del hogar. Tuvieron dos hijos mientras era investigador, tenía buen sueldo y el trabajo era exigente.

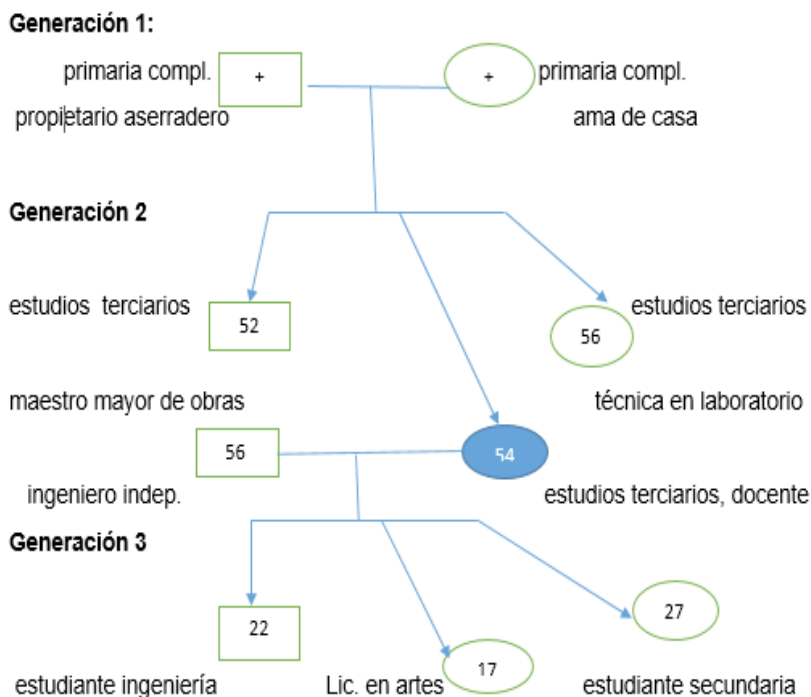
Durante la dictadura no tuvo problemas y con la democracia no hubo cambios sustanciales en su vida laboral. El proceso de privatizaciones y reformas no lo afectaron porque era asalariado, pero vio que mucha gente perdía su trabajo. En el 2001 perdió sus ahorros de toda la vida con el corralito. Tuvo que empezar de nuevo y con lo que pudo rescatar del corralito refaccionó la casa donde vive y que compró a los 31 años. Todos los años sale de vacaciones con su familia por 15 días y su situación es similar a la de sus padres.

Sobre sus hijas/os cuenta que ambos estudiaron, el varón es ingeniero agrónomo y su hija está por recibirse de contadora. Considera que la educación es fundamental para la inserción laboral y el progreso económico. Si bien confía que tendrán un buen futuro laboral piensa que esto es relativamente seguro por la incertidumbre que vive el país. Su deseo es que consigan un trabajo que les guste y que a la vez sea bien remunerado. Piensa que en la democracia argentina ha tenido subas y bajas y que hay ciclos económicos que se repiten cada 10 años. Su estrategia es trabajar duro todos los días, no derrochar, economizar en los gastos, sin grandes peripecias.

Se ubica en la clase media y quisiera estar en la clase media alta para acceder a algunas cosas, como casa de fin de semana.



Asalariada de establecimiento estatal, docente educación especial: Marta



Marta relata que su padre empezó trabajar a los 14 años como ayudante de albañil y después fue contratista de silos. Luego su cuñado le ofreció ser socio de un aserradero donde trabajó toda su vida. Así es que fue progresando hasta llegar a tener 8 empleados. Su madre nunca trabajó fuera de la casa, se dedicó al hogar.

Cuando ella tenía 15 años, su padre era un contratista de silos muy prestigioso y muy buscado para realizar obras en la provincia de Buenos Aires. Según cuenta Marta la situación de su familia de origen era buena, no pasaban necesidades, siempre salían de vacaciones de verano y tenían auto y casa propia desde que nacieron los/as hijos/as.

Sus hermanas/os estudiaron, uno de maestro mayor de obras y su hermana de técnica de laboratorio, ambos trabajan en lo que se capacitaron. Ambos están casados/as y según la entrevistada son de clase media, pero con lo justo, a pesar de trabajar mucho.

En 1981, tuvo su primer trabajo en un instituto privado como docente a los 21 años. Lo consiguió por recomendación de una prima y estaba relacionado con sus estudios de maestra



A

especial: este trabajo lo dejó porque” la explotaban y pagaban poco”. En 1982 trabajó en otro instituto privado en doble turno, luego dejó el turno de la mañana y se dedicó a cuidar niños/as con severos problemas mentales. Así trabajó hasta que se casó en 1986 y desde entonces solo siguió trabajando en la escuela, después se mudó a La Plata donde 2 años estuvo sin trabajar. Luego, volvió a Mendoza y comenzó a trabajar en 1991 hasta hoy, como maestra especial en una escuela primaria estatal.

Tuvo buenas épocas cuando su marido tenía trabajo y malas épocas cuando él no lo tenía. Tenía 26 años cuando se casó y el ingreso del marido era fundamental para el hogar ya que su sueldo no era suficiente para mantener el hogar y él no era valorado como ingeniero y su sueldo era muy bajo. Ella hace lo que le gusta. Su trabajo es estable y tiene posibilidades de ascenso si participa en un concurso de dirección. No tuvo dificultades a lo largo de su carrera, solo al principio que mi sueldo era bajo.

“En la dictadura no tuve problemas, yo era estudiante y había muchos controles policiales, requisaban y controlaban la documentación. En la época de Menem trabajé sin problemas pero a nivel personal me afectó saber que el estado desaparecía. La crisis del 2001 no me afectó porque siempre tuve trabajo”.

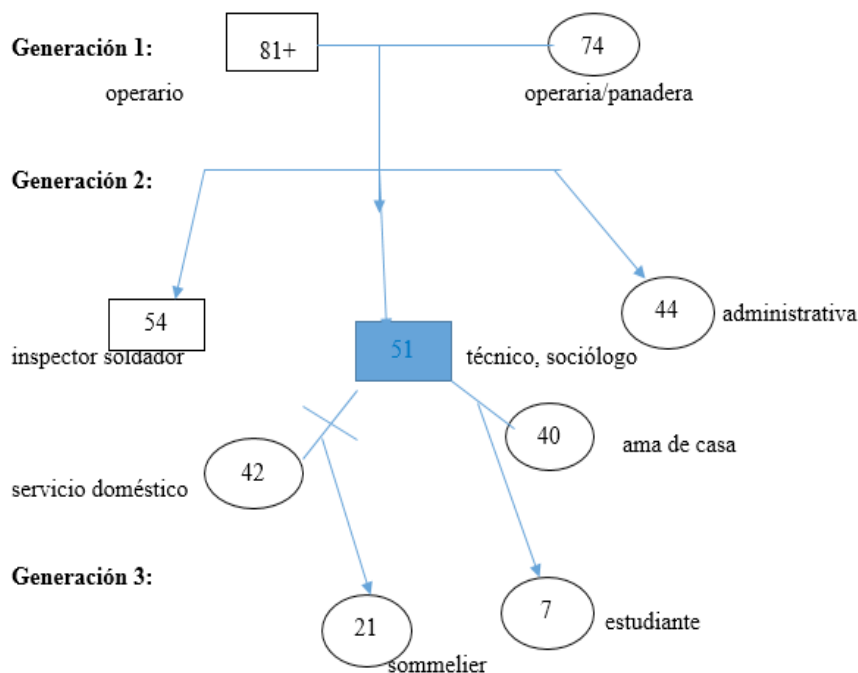
En la época de Menem accedió a una casa con financiación del Banco Hipotecario. También tenía un auto y las vacaciones eran esporádicas. Comparando con la situación socioeconómica de su familia de origen, ellos tuvieron mayor capacidad adquisitiva.

Sus hijos pudieron estudiar, la mayor es profesora de artes dramáticas y los otros dos aún estudian: uno ingeniería y otra la secundaria. Con educación se consiguen mejores trabajos pero también influye mucho la suerte, la honradez y el esfuerzo. “El futuro de mis hijos lo veo exitoso, son personas estudiosas y fundamentalmente muy humanos. Mi hija trabaja como profesora de teatro, mi hijo como empleado en una heladería en atención al público y ayuda en la herrería de un amigo además de estudiar”. Ninguno es casado.

Se ubica en la clase trabajadora media y le gustaría estar en la situación que se merece después de tantos años de trabajo, no se siente recompensada ni reconocida. “Con mucho sacrificio, todos los días trabajando doble turno, logramos mantener nuestro estilo de vida. Al futuro lo veo con muchos problemas sociales”.



Cuenta propia calificado y profesional: Luciano



Luciano proviene de una familia compuesta por madre, padre y dos hermanos. Su padre (cordobés) llegó a Mendoza a los 19 años y comenzó a trabajar a los 20 años en una fábrica de vidrios como operador, donde conoció a su mujer. A los 25 años por intermedio de sus hermanos entra a trabajar a “Gas del Estado”, donde termina la escuela primaria, y se capacita constantemente hasta llegar a convertirse en operador “maestro” de máquinas. Ya casado al poco tiempo viaja a San Juan y vive allí por más de 12 años, período donde nacen sus tres hijos, compra su casa a los 36 años, tiene su auto y viajan seguido de vacaciones. Cuando Luciano, tiene aproximadamente 18 años, su padre se jubila por invalidez, se mudan a Mendoza y el nivel de ingresos baja sustancialmente (aunque logran comprar su casa actual). Todo ello conduce a que su madre, si bien trabajó desde los 13 años como agricultora y fue operaria en la fábrica de vidrios, comience nuevamente a los 58 años haciendo limpieza en un hospital público, por tres años. Luego abren en su domicilio una panadería, la cual atenderá hasta jubilarse como ama de casa a los 65 años.

Por tanto, Luciano asocia la primera crisis económica del núcleo familiar a factores personales (no estructurales), aunque los aspectos de bienestar, estabilidad y movilidad, sí



A

los asocia a las políticas estatales y en un segundo plano, al nivel de instrucción (su padre, su madre, sus tíos, su hermana, él mismo).

Si bien su madre y su padre sólo tuvieron primaria completa, Luciano como sus hermanas/os alcanzaron una formación técnica y/o universitaria. Su hermano mayor de 54 años es técnico electromecánico, y realiza actividades de inspección de obras técnicas para una empresa internacional. Su hermana de 44 años, siempre trabajó como administrativa en la mutual de "Obras Sanitarias" aunque se recibió de profesora de enseñanza elemental.

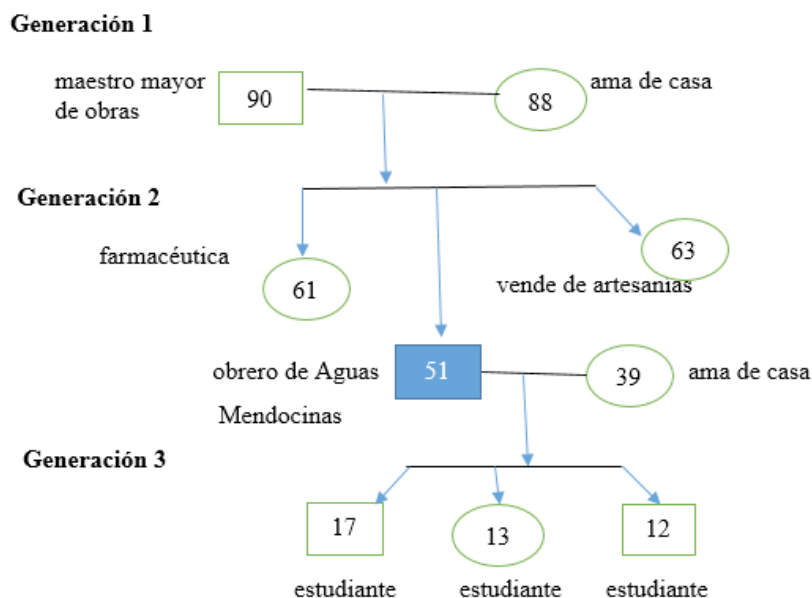
Por su parte Luciano, comenzó a los 16 años como limpiador de maní, luego reparó electrodomésticos, y fue operario en la fábrica de vidrio hasta que como técnico hidráulico entró a "Gas del Estado" desde los 23 años hasta el año 1999. Desempleado busca varios trabajos hasta que la crisis del 2001 lo lleva a participar del mercado del trueque para poder sobrevivir. En ese entonces tenía su primera hija de 8 años, y su mujer trabajaba como empleada doméstica. A sus 38 años, ya separado, Luciano se recibe de sociólogo (2002), y desde el año 2005 comienza a trabajar como remisero (adquiere dos patentes por sorteo durante el gobierno de Cobos y la presidencia de Néstor Kirchner). En 2008 nace su segunda hija, quien en estos momentos se encuentra estudiando el nivel primario, mientras que su primera hija de 21 años estudia y trabaja de sommelier. Actualmente Luciano trabaja en ambas actividades como autónomo y como profesional, tiene sus vehículos, y presta servicios de consultoría como sociólogo en temas asociados al agua potable y recursos hídricos.

Como los peores momentos de su vida destaca tres: 1) la enfermedad de su padre, 2) la crisis del 2001 (más que cuando queda desempleado), y 3) la época de la dictadura militar. Y como los mejores, los asocia a las políticas interventoras del Estado provincial y nacional.

Enfatiza dos aspectos de su realidad actual: Primero, lamenta "no soy propietario de mi casa, tengo que alquilar y no sé si podrá algún día tenerla", más allá de vivir en el centro de Godoy Cruz y que le guste la zona. Segundo, descrea de la instrucción formal como garantía de movilidad o bienestar "antes era garantía que tenías un buen pasar, comprabas tu casa, viajabas, hoy eso se perdió", "yo apuesto a la educación de mis hijas pero no es garantía". Y finalmente, si bien no se encasilla en una clase social "x", cuando habla del bienestar experimentado cuando era niño dice que eran "normales, de clase media" (casa, trabajo estable, auto, vacaciones), y actualmente afirma "poder manejar sus tiempos para estudiar o disfrutar de sus hijas".



Asalariado no calificado de gran establecimiento de servicios: Jorge



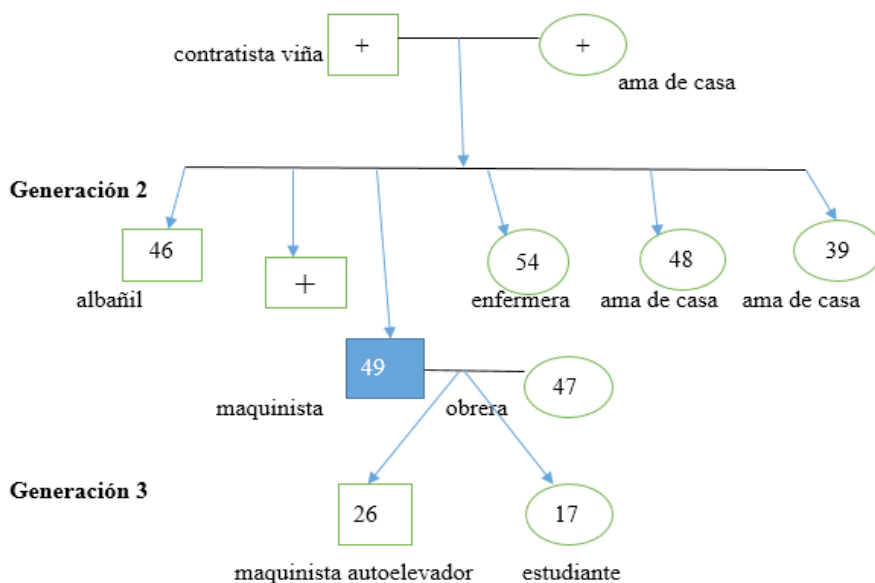
El padre de Jorge fue albañil desde los 15 años, terminó el secundario en un colegio técnico y desde ahí se desempeñó como maestro mayor de obras. Siempre trabajó de manera independiente como monotributista. El entrevistado describe la situación de sus familia de origen, cuando él comenzó a trabajar como de clase media baja. Destaca que con el tiempo pudieron llegar a tener casa propia y cambiaron dos veces el auto por autos antiguos. Su madre, luego de casarse, se desempeñó como ama de casa.

Los primeros trabajos de Jorge fueron: cadete de farmacia y ayudante de electricidad. Luego comenzó a trabajar en lo que actualmente es Aguas Mendocinas realizando las conexiones de agua en los domicilios. Su empleo es estable, realiza aportes y posee obra social. Su esposa trabajó en el casino de Hyatt luego del 2001 por razones económicas y actualmente es ama de casa. El entrevistado destaca que la peor época que le tocó atravesar fue el 2001 donde “vivieron muy ajustados” y plantea que actualmente es el mejor momento económico para él y su familia. Describe su situación como de clase media. Sus hijos están estudiando y piensa que van a estar en una mejor situación económica que él, ya que su hijo mayor está estudiando en el colegio Pablo Nogués y va a ser ingeniero.



Asalariado no calificado de pequeño establecimiento, maquinista de auto-elevador: Manuel

Generación 1



El padre de Manuel era contratista de viña y luego chofer de un camioncito y obrero de la destilería en Luján. Cuando Manuel tenía 15 años entró a trabajar en la Colonia Hogar para hacer trabajos de mantenimiento y allí se jubiló. La madre también trabajaba en la viña pero cuando tuvo hijos se dedicó a ellos. Tuvieron seis hijos uno de los cuales falleció. Y cuando sus hijas/os fueron grandes ella volvió a trabajar en la chacra. Respecto a la situación económica de su familia de origen el entrevistado comenta que “fue como todo empleado de gobierno.., yo trabajaba y ayudaba en la familia... igual que mis hermanas, se trabajaba en la chacra y todo se juntaba para... nunca tuvimos auto, mi viejo nunca tuvo auto y existía la bicicleta y el micro...mi viejo jamás se fue de vacaciones con mi vieja, eh, se trabajaba para comer y comprar la ropa y zapatillas para uno. Éramos una familia grande, así que no había para darse lujos”

Sobre la situación de sus hermanas/os comenta que llegan con lo justo a fin de mes. Manuel empezó a trabajar con su padre en la viña a los 8 años, acarreaba tachos y cosechaba en la chacra y por eso solo hizo la primaria, como todos sus hermanos. Después fue tractorista, trabajó en una finca, y ya más grande y entró a una bodega. En esa bodega estuvo 17 años y después se fue a otra bodega hasta que llegó a un depósito de una logística de camiones y de



ahí llegó a su actual ocupación.

Se casó a los 22 años, su esposa trabaja en una bodega. “Ella siempre me ayudo, hubieron tiempos cortados, que uno estaba bien económicamente y ella dejaba de trabajar” Tuvieron dos hijos. Su hija estudia, va a la secundaria. Respecto a ello, opina “la educación es muy importante, la educación te abre muchas puertas. Su hijo tiene 26 años y es casado, después de estar trabajando en una bodega, se fue a una empresa a trabajar como maquinista “... está ganando bien ahora, gracias a Dios, que fue lo que siempre busco”

Ahora tiene casa propia, cuando lo despidieron de la bodega decidió pagar con su liquidación las cuotas que adeudaba del plan de vivienda. Desde que se fue de la bodega está mejor “ahora si quiero me puedo ir de vacaciones. Ahora sí, estamos cómodos, aparte que mi señora me ayuda laboralmente... mi señora dice vamos a mejorar un tiempo la vida de nosotros y sale a trabajar. En realidad parece que no pero sirve... económicamente sirve...”

Manuel cuenta que siempre estuvo dispuesto a aprender muchas cosas y que por eso se pudo desempeñar en cualquier trabajo. “Hasta administrativamente, acá donde estoy hago papeles, hago de todo”. Su trabajo ahora es estable.

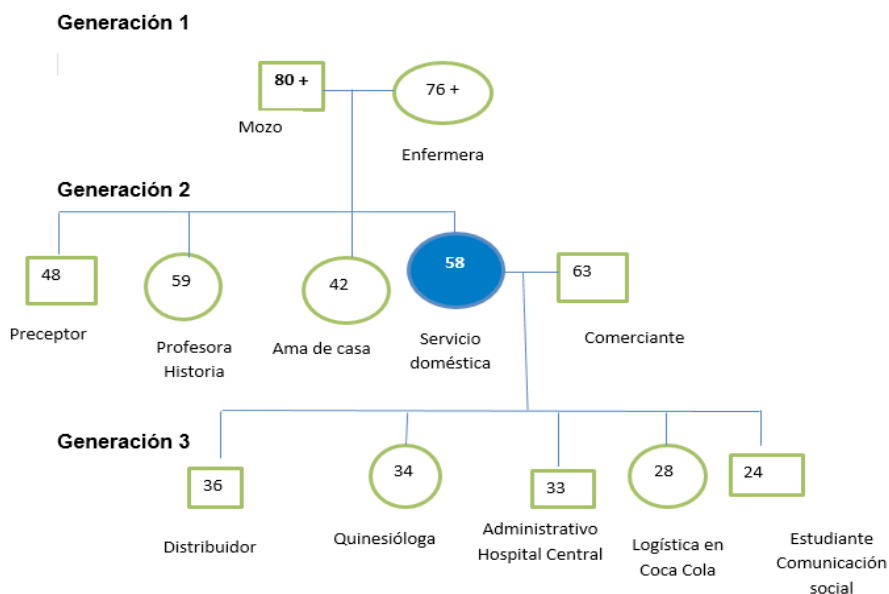
Las reformas y cambios de gobierno no lo afectaron: “seguí trabajando igual y seguí comiendo y gastando y tirando. En el 2001 tampoco en ese tiempo tenías que seguir trabajando y tenías que seguir dándole para adelante”.

Desde el 2004 su situación mejoró “Tengo auto, estoy mejor que mis viejos, mejor que aquel tiempo, porque el trabajo es diferente, en aquel tiempo una persona que trabajaba en una viña, cuando ganaba?, entonces cuando prosperaba? Tenías que, tenías que sacar muy buena uva y ahí tener un porcentaje por decirte, pero cuando trabajabas por día, te pagaban el día y chau, no había más plata ahí.”

Se considera de “una clase media tirando para abajo, si también, de la manera que trabajo, a fin de mes llegas rayando y juntar plata cuesta, cuesta juntar plata, entonces por eso es que también trabaja mi señora”.



Trabajadora servicios domésticos: María



El primer trabajo que tuvo María fue a la edad de 17 años en un “mini-vivero” de venta de plantas, al que accedió por un amigo del padre. Luego de eso se dedicó al trabajo independiente: elaboraba viandas comidas a pedido en su casa. Una vez casada, con su esposo pusieron un negocio donde vivían. En los años 90 vendían solo artículos de limpieza y en el 95 lo transformaron en un poli-rubros. También, al mismo tiempo, seguía elaborando tortas y empanadas para la venta. En 1987 accedieron a la casa propia gracias al Instituto Provincial de Vivienda. Actualmente la casa está completamente pagada. Tiene automóvil desde que se casó en el año 1978. Lo cambiaron 2 veces. De vacaciones solo se fueron una vez, con toda la familia (cuando solo tenía 3 hijos). Los años 90 fueron buenas épocas económicas para la entrevistada (ya que les iba bien en el negocio) y tenían cierta estabilidad. Los peores momentos, tanto económicos como emocionales fueron a partir del 2004 con la separación de su marido, y luego en 2005 cuando lo echan, a este último, de la empresa TAC. En relación al 2001 nos cuenta: “no repercutió porque se pudo absorber el cimbrón económico, porque estábamos estables. Habíamos ahorrado para la casa”

En relación a su autopercepción de clase dice: “mi situación económica es buena y estable”. Se considera de clase media-baja y algo empobrecida.



Comparando su situación con la de su familia de origen, considera que esta mejor que ellos, ya que no tenían tranquilidad económica. En relación a sus hijas/os considera que tienen posibilidad de mejorar en sus trabajos: “sí, porque todos estudiaron. Vos cuando estudias tenés más oportunidades y mejores sueldos”.

Cuando la entrevistada tenía 15 años, el papá trabajaba de mozo y la mamá era enfermera. Cuando tenía 8-10 años el papá estaba desocupado y tuvo que viajar a San Rafael a buscar trabajo (vivió fuera 2 años y luego volvió a la Ciudad de Mendoza). Mejoró la situación económica y pudieron acceder a una casa propia (antes alquilaban en Godoy Cruz, y luego pudieron construir en Guaymallén). Cuando tenía 14 años accedieron a la compra del primer auto. En relación a las vacaciones, se turnaban entre los hermanos y hermanas para viajar a San Rafael a visitar a su abuela. “Nunca teníamos vacaciones como las que hoy se conocen”

Lo bueno es que ahora “tengo casa propia, antisísmica y bonita”.. Lo malo es que está en una zona insegura y que no le gusta la calidad de gente que vive en el barrio. Nos informa que está declarada zona roja y que los terrenos no valen nada. “Las ambulancias no entran, el correo a veces tampoco viene. La policía entra muy de vez en cuando”

Conclusiones

Sin lugar a dudas, las instancias de las distintas fases de acumulación de las últimas décadas fueron fragmentando la sociedad, dando lugar a destinos dispares. En este sentido, la posición de origen de los padres y la educación alcanzada inciden cuando se trata de mantener e inclusive mejorar la posición en la estructura social. A partir del análisis realizado, se pudo observar que el reemplazo del modelo de sustitución de importaciones por la desigualdad y el deterioro de ingresos, la desocupación, la precariedad laboral y el aumento del trabajo en negro, se visibiliza mejor en las posiciones de clase asalariadas en la estructura social de Mendoza.

Un análisis de las trayectorias de tres generaciones al interior de las familias, permite observar que el trabajo asalariado en grandes establecimientos de la primera generación facilita una trayectoria ascendente en la segunda generación. Esto significa que aquellas familias que contaban con activos de capacitación conseguidos en el modelo de bienestar social, pudieron convertirse en directivos/as y propietarios/as de empresas, mejorando sus condiciones de existencia. En cambio, las familias posicionadas en las clases con baja calificación en la primera generación no experimentaron movimientos verticales sino más bien una movilidad horizontal. El pasaje del sector primario al sector industrial o comercial que se produce en estas clases es interpretado por las y los miembros de la segunda generación, como una mejoría condiciones de vida, sobre todo cuando comparan sus niveles de consumo y bienestar con los de sus padres.



Un hecho relevante es el valor que tiene la educación como canal de ascenso, en todas las clases. Sin embargo, las estrategias en las que la educación se inscribe son diferentes. Los agentes que llegaron a la condición de propietarios de empresas intentan consolidar su posición social mediante la educación universitaria de sus hijos, asegurando la inclusión de los mismos en su actividad. Las y los profesionales valoran las oportunidades que la educación superior les brindó y anhelan que sus hijos tengan una inserción laboral acorde a sus estudios y buena remuneración aunque saben que eso no es seguro, en tanto que para trabajadores/as no calificados la educación secundaria y técnica constituye una aspiración y un desafío. Sin embargo y a pesar de los mayores niveles de instrucción en la generación más joven, hay un escepticismo en los procesos de movilidad social ascendente sobre todo en los trabajadores/as calificados, quienes expresan claramente la incertidumbre que plantea el futuro. Cabe mencionar que el acceso a la educación permite a los jefes/as de hogar entrevistados obtener una idea del escenario en el que están insertos aunque, en términos generales los éxitos y fracasos se explican por la disciplina y el esfuerzo personal.

Otras estrategias que realizan las familias con el objeto de incrementar sus recursos es el trabajo de la esposa y de los hijos. Respecto al trabajo femenino, en la primera generación es menos frecuente y aparece relacionado a trabajos de apoyo del jefe/a de hogar, en tanto que ya en la segunda generación las mujeres consiguen organizar emprendimientos con más independencia, aunque siempre supeditados a la procreación y crianza de los hijos. El ingreso de la mujer y de los hijas/os en las clases compuestas por trabajadores/as no calificados es necesario para asegurar la reproducción social. Sintéticamente, se podría decir que el ingreso y salida de las esposas en el mercado laboral es variable y no sólo tiene que ver con los ciclos vitales sino además, con el nivel de consumo que las familias quieren lograr.

El doble empleo aparece también como estrategia de mantenimiento e incremento de recursos y permite obtener recursos dirigidos a la inversión y recreación. El empleo público, en particular, facilita el doble empleo en las clases asalariadas calificadas.

Por otra parte, las entrevistas muestran claramente las diferencias en cuanto estilos de consumo familiar. Mientras que las clases propietarias, de profesionales y trabajadores de grandes establecimientos alcanzan vivienda propia, recambio de automóviles y vacaciones, las clases de trabajadores no calificados y de pequeñas empresas apenas pueden hacer otros gastos diferentes a aquellos que procuran la reproducción cotidiana de su fuerza laboral. En cambio, algunos trabajadores cuenta propia no han podido obtener su casa, como lo hicieron sus padres quizás afectados por la precariedad de sus situación después del 2001.

Finalmente, los casos observados permiten afirmar la inserción laboral en grandes establecimientos junto con la calificación son condiciones que facilitan desplazamientos verticales ascendentes a la segunda generación, mientras que aseguran desplazamientos



horizontales y de corta distancia en la tercera generación.

Aunque en todos los casos hay la percepción de estar mejor que sus padres, existe incertidumbre respecto a al futuro que puedan lograr sus hijos en un país donde se acentúan las desigualdades sociales.

Bibliografía

BECCARIA, Luis (1978) Una contribución al estudio de la movilidad social en Argentina. Análisis de los resultados de una encuesta para el Gran Buenos Aires. *En Desarrollo Económico*. Buenos Aires, N 17, pp. 593-618.

BERTAUX, Daniel (1983). Sociología de la vida cotidiana y relatos de vida. *En Revista Suiza de Sociología*, Berna, Vol. 9, N 1, pp. 67-83.

BERTAUX, Daniel (2010). Estructura de clases, movilidad de clases y distribución de las personas, *Herramienta*. Recuperado de: <http://www.herramienta.com.ar>.

BOADO, Marcelo (2008) *Movilidad ocupacional y mercado de trabajo, las caras ocultas del empleo urbano en Montevideo. Notas para una investigación*. Montevideo. Uruguay: Universidad de la República.

CANAFOLIA, Eliana; MILLAN, Natalia y SORIA, Beatriz (2006) La contracara de la mejora de los indicadores del mercado de trabajo en la provincia de Mendoza. *En Laboratorio*. Buenos Aires, Año 8, N 19, pp. 47-52.

CHÁVEZ MOLINA, Eduardo (2013) *Desigualdad y movilidad social en el mundo contemporáneo. Aportes empíricos y conceptuales. Argentina, China, España, Francia*. Buenos Aires: Ediciones Imago Mundi.

CORTESE, Carmelo (2012) Ingreso, pobreza y desigualdad en Mendoza después de la crisis de 2001, *En V Congreso Regional de Especialistas en Estudios del Trabajo*. Mendoza, Argentina:

Universidad Nacional de Cuyo.

DALLE, Pablo (2010) Estratificación social y movilidad en Argentina (1870-2010). Huellas de su conformación socio-histórica y significados de los cambios recientes. *Revista de Trabajo*, Buenos Aires, Año 6, N 8, pp. 59-82.

DALLE, Pablo (2011) Movilidad social intergeneracional en Argentina a comienzos del siglo XXI. Exploraciones sobre cambios en el nivel de apertura de la estructura de clases. *En Seminario de Cambio y Movilidad Social en América Latina*. Mar del Plata, Argentina: Universidad de Mar del Plata.

DALLE, Pablo et al. (2007) *Árboles genealógicos: usos y potencialidades para estudiar trayectorias familiares de movilidad social y reproducción de clase*. Buenos Aires: Instituto Gino Germani, Universidad de Buenos Aires.

DALLE, Pablo (2015) Movilidad social intergeneracional en Argentina: Oportunidades sin apertura de la estructura de clases. *Revista de Ciencias Sociales*, V 28, N 37, pp. 139-165.

DONZA, Eduardo et al. (2004) Cambios en la distribución del ingreso y de las oportunidades de empleo para los hogares urbanos. Argentina: 1991-2001. *Cuadernos del CEPED*, Buenos Aires, N8, pp. 49-88.

FELIZ, Mariano y LÓPEZ, Emiliano (2012) *El proyecto neo-desarrollista en la Argentina*. Buenos Aires: Ediciones Herramienta.

FILGUEIRA, Carlos (2001) *Actualidad de*



las Viejas temáticas: sobre los estudios de clase, estratificación y movilidad social en América Latina. Santiago de Chile: Serie Políticas Sociales CEPAL.

GERMANI, Gino (1963). La movilidad social en Argentina. En Lipset, Seymour, Bendix, Reinhard. *Movilidad social en la sociedad industrial.* Buenos Aires: Editorial Universitaria de la Universidad de Buenos Aires.

JORRAT, Jorge (2004). Un análisis descriptivo de la movilidad ocupacional intergeneracional en Argentina. Exploraciones en base a una muestra nacional. En *II Jornadas de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales.* Buenos Aires: Universidad Nacional de Buenos Aires.

JORRAT, Jorge (2005). Aspectos descriptivos de la movilidad intergeneracional de clase en Argentina: 2003-2004, *Revista de Estudios Sobre Cambio Social*, Buenos Aires, Año VI, N 17-18.

JORRAT, Jorge (2008). *Exploraciones sobre movilidad de clases en Argentina: 2003-2004.* Documentos de Trabajo, 52. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani - UBA.

KESSLER, Gabriel y ESPINOZA, Vicente (2003). *Movilidad social y trayectorias ocupacionales en Argentina: rupturas y algunas paradojas del caso de Buenos Aires.* Santiago de Chile: Serie Políticas Sociales - CEPAL.

LAVOPA, Alejandro (2007). Heterogeneidad de la estructura productiva argentina: Impacto en el mercado laboral durante el período 1991-2003, *Documentos de trabajo del CEPED*, Buenos Aires, N 9.

MENDEZ, María Luisa (2002). Experiencias y significados asociados a la idea de movilidad social en el relato de doce familias floridananas, *Revista Mad*, N 6, Santiago de Chile: Departamento de Antropología Universidad de Chile.

MOLINA DERTEANO, Pablo (2013). Juventudes, estratificación y movilidad social: cambios recientes y percepciones diferenciadas en los jóvenes de extractos rurales, marginales urbanos y de clases medias altas. *I Jornadas Nacionales de la Carrera de Sociología de la*

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.

MUÑIZ TERRA, Leticia (2012). Carreras y trayectorias laborales: una revisión crítica de las principales aproximaciones teórico-metodológicas para su abordaje, *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales.* V 2, N 1.

PLA, Jesica (2013) Cambio o continuidad: Una caracterización dinámica de las trayectorias intergeneracionales de clase. Región Metropolitana Buenos Aires. 1995 – 2007. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología.* Santiago de Chile: V6, N 17 USACH

PLA, Jesica (2012) *Trayectorias intergeneracionales de clase y marcos de certidumbre social.* Tesis Doctoral sin publicar. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

PLA, Jesica y SALVIA, Agustín (2009) *Movilidad ocupacional de padres a hijos: una aproximación al estudio de las trayectorias de movilidad en contextos de recuperación económica.* Buenos Aires: Eds. ODSA/UCA - IIGG/ UBA – ODSA,

QUARTULLI, Diego y SALVIA, Agustín (2012) La movilidad y la estratificación socio-ocupacional en la Argentina. Un análisis de las desigualdades de origen. *Entramados y perspectivas.* Buenos Aires, V 2 N 2, 15-42.

SALVIA, Agustín y VERA, Julieta (2005). Cambios en las Condiciones de Inserción Socio-ocupacional de los Hogares 1991-2001. Cuadernos del CEPED. Buenos Aires, N 8, 219-243.

SAUTU, Ruth (Ed.) (2004). *El método biográfico. La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores.* Buenos Aires: Lumiere Ediciones.

YÁÑEZ, Lilibeth (2013) Movilidad social y clases medias en Mendoza. Un análisis de trayectorias familiares. En Seminario Internacional de Desigualdad y Movilidad Social, Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.



Resignificando la relación con los/as demás y los dispositivos en una cultura de la conectividad

Una exploración de las prácticas de estudiantes universitarios/as de la UNCuyo*

Abril Williams, Josefina López, Nahir Miner, Nelson Scariot y Rocío Malnis **

Resumen

En el siguiente trabajo abordamos la relación de los/as estudiantes con los dispositivos y su relación con los/as demás. Para ello, a lo largo de este escrito analizamos los discursos de nueve de los/as veinticuatro estudiantes entrevistados/as en el marco de la investigación. Tendremos en cuenta las relaciones entre la comunicación mediada y la comunicación cara a cara y su hibridación en un contexto de cultura de conectividad. Abordamos cómo los/as informantes construyen su imagen, señalando cómo la línea entre lo virtual y lo real se ve desdibujada.

Palabras claves: Subjetividad, Medios digitales, Neoliberalismo, Cibernética, Universidad

Artículos

* Título del proyecto: “La crisis de la presencia en el capitalismo cibernético. Una exploración de las prácticas con los nuevos medios por parte de estudiantes de grado de la Universidad Nacional de Cuyo”.
Cátedra: Seminario de Informática y Sociedad / Carrera: Licenciatura en Comunicación Social
Director del Proyecto: Ariel Benasayag / Codirectora: Romina Andrea Barboza
Integrantes: Sebastián Touza, Rocío Malnis, Josefina López Mallea, Abril Williams, Nahir Miner, Lucila Rodríguez, Nelson Scariot, Yamila Medero, Damián Baset Rein, Jimena Aguirre, Enrique Roig, Valentina Arias, María Sol Couto, Germán Dartsch
Resolución de la Convocatoria de Cátedra Investiga: Convocatoria 2017/2018, Res. de Orden de Mérito: 299/17-CD

** Estudiantes de la Licenciatura en Comunicación Social. abrillwilliams@gmail.com; joselopezmallea14@gmail.com; nahirliverpool@gmail.com; nelsonscariot96@gmail.com; rociomsjc@gmail.com
El artículo ha sido revisado y corregido por Ariel Benasayag y Romina Andrea Barboza

Introducción

En el análisis que proponemos vamos a centrarnos en la relación con los demás y con los dispositivos en una cultura donde la proliferación de medios y redes de comunicación alcanza casi la totalidad de la vida en sociedad, transforma la socialidad y crea nuevas formas de interacción.

Nuestra hipótesis de partida es que existen dos tecnologías que intervienen en las conductas y moldean las subjetividades de las personas en las sociedades occidentales contemporáneas. Estas tecnologías son: el *neoliberalismo*, analizado como un modo de comportamiento; y la *cibernética*, entendida como el estudio y predicción de comportamiento basado en la circulación de información que establece como norma el mantenimiento del equilibrio utilizando lazos de retroacción.

Este artículo, en consonancia con la investigación que lo enmarca, tiene como propósito abordar las prácticas que diversos/as jóvenes estudiantes de la Universidad Nacional de Cuyo realizan con los nuevos medios. Las dimensiones de análisis que tendremos en cuenta serán la diferencia entre la comunicación mediada y la comunicación cara a cara, pero también la hibridación de ambas, ya que la socialidad en un contexto de cultura de conectividad, es producto de una mutación. Al hacerlo, no sólo analizaremos lo expresado textualmente por los/as informantes, sino que también buscaremos ahondar en el análisis de aquellos elementos no verbales que dejan entrever ciertas marcas personales o íntimas, de las que puede inferirse una constante intencionalidad de pronunciarse según lo que consideran respuestas deseables. De esta manera consideramos que los sujetos, incluso durante las entrevistas, buscan construir una determinada imagen o marca personal de sí mismos que resulte atractiva para los demás. Esto se evidencia fácilmente en los perfiles de redes sociales donde cada usuario construye un perfil que muestre la mejor versión de uno mismo, donde la línea entre lo virtual y lo real se ve desdibujada.

La metodología utilizada en la investigación fue cualitativa de tipo exploratoria, se recurrió a la entrevista en profundidad como técnica de recolección de datos, con el objetivo de ahondar en la vida real de los sujetos, establecer las prácticas que forman parte de su vida social y de sus relaciones con los dispositivos tecnológicos. Los/as informantes de la investigación fueron estudiantes de las carreras de grado de distintas unidades académicas de la Universidad Nacional de Cuyo seleccionados/as según su participación en la cultura digital y redes sociales (RRSS). Las entrevistas fueron analizadas según el método de comparación constante (Glaser y Strauss, 1967).

Para la construcción de este artículo, analizaremos nueve de las veinticuatro entrevistas que fueron realizadas en la etapa de recolección de datos. El criterio de selección fue en torno



a la diversidad, en tanto buscamos establecer relaciones comparativas según la edad de los/as estudiantes y su trayectoria universitaria, su género, la facultad a la que pertenecen y, por ende, el área de conocimiento en la que se desarrollan. Factores que creemos son inclusivos y reflejan varios de los perfiles de los/as estudiantes. Si bien hemos decidido establecer un orden a partir de apartados diferenciados, a lo largo de este análisis las categorías se entremezclan, ya que trabajamos con fenómenos sociales y como tales, son complejos.

Realizaremos el análisis a partir de aportes teóricos de los autores José Van Dijck (2016), Franco Berardi (2017) y Eric Sadin (2017), principalmente. Pretendemos también relacionarlos con algunos otros conceptos trabajados en el marco del Seminario de Informática y Sociedad como son *crisis de la presencia* del colectivo Tiqqun, retomado luego por Fernández Savater (2011), *Cyborg* de Donna Haraway (1995) y *virtualización del cuerpo* de Pierre Lévy (1999). Para ilustrar el concepto de subjetividad neoliberal retomamos algunos teóricos o pensadores de lo político como son Byung-Chul Han (2014), Diego Sztulwark (2015), Christian Laval y Pierre Dardot (2013).

Como equipo partimos de la relación que existe entre los tres primeros autores mencionados (José Van Dijck; Franco Berardi y Eric Sadin) ya que entre sus postulados se distingue una idea de base por la que es posible vincular a los teóricos: la socialidad ha sufrido una mutación debido a las nuevas tecnologías. Cada autor va a llamar a este fenómeno de manera diferente y va a centrarse en aspectos sociales distintos, pero coinciden en que los modos de relacionarnos entre nosotros/as, con nosotros/as mismos/as y con los dispositivos se han modificado. Ellos y ellas expresarán a través de sus vivencias y experiencias personales los aspectos cotidianos de su actualidad mediática o *cultura de la conectividad*, en términos de José Van Dijck.

De la “conjunción a la conexión” o de la “conexión a la conectividad”

En un mundo donde las nuevas tecnologías están a la orden del día y donde fenómenos como las redes sociales moldean nuestra vida cotidiana, podemos advertir que la socialidad ha sufrido cambios. Éstos han sido analizados por numerosos autores/as, pero nos centraremos principalmente en los análisis de José Van Dijck y Franco Berardi.

José Van Dijck (2016), profesora y ensayista holandesa especializada en la investigación de los cambios culturales en contextos virtualizados, plantea que en los últimos años el *ecosistema de medios conectivos*, como define a la totalidad de los medios que se interrelacionan y conviven en la era de la conectividad, ha provocado la mutación de la conexión a la conectividad. Establece una clara diferencia entre ambos términos para describir la forma en que los dispositivos



digitales e Internet (por medio, principalmente, de las redes sociales) modifican la manera en que las personas se relacionan.

Con el concepto *conexión* busca hacer referencia al vínculo humano, no mediado, entre personas a la hora de relacionarse unas con otras. Con *conectividad* se refiere a cómo el aspecto técnico viene a ocupar un lugar fundamental a la hora de establecer contacto entre personas. No solo la tecnología es el medio/canal por el cual las personas se vinculan entre sí, sino que también constituye un fin en sí mismo. Lo técnico determina las relaciones humanas, que cada vez más adquieren un carácter mecánico en detrimento de lo propiamente humano (Van Dijck, José, 2016:18).

Los recortes de las entrevistas en profundidad tienen como objetivo ilustrar en palabras textuales la manera en que los/as estudiantes se manifiestan respecto de los dispositivos, las tecnologías y la manera de “conectarse” con otras personas. Siguiendo a la distinción de conceptos que establece la autora, podemos observar que la mayoría de los/as entrevistados/as tiene una marcada preferencia por lo que José Van Dijck define como “conexión” -conjunción, en palabras de Franco Berardi como veremos más adelante- sobre todo en las interacciones humanas que requieren de un carácter más profundo o personal:

Creo que prefiero en persona. Pero me gustan los dos modos. Creo que las cosas más importantes las prefiero hablar en persona (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).

De acuerdo con Gabriela, Lucía coincide con la preferencia del encuentro físico sin mediaciones, además ahonda en la intensidad que adquieren los encuentros cuando son cara a cara y describe la dificultad que presenta mantener mentiras cara a cara.

En general prefiero cara a cara pero cuando no se puede bueno, mediante algún mensaje o si se me hace muy difícil comunicar algo o tener que andar mandando audios, prefiero cargar crédito y llamar. O ir hasta el lugar donde esté y comunicarme en persona. Pero sí prefiero mucho más el cara a cara. (...) Porque considero que, quizás es una teoría falsa pero, considero que las relaciones son mucho más intensas, mucho más. Por más breve que sea el momento en que estás charlando es mucho más rica, digamos rico el momento. ¿Por qué? Porque vos estás viendo todo, los movimientos, las expresiones, los gestos, todo. Sabés si te miente si no, no es lo mismo que te estás comunicando con una persona que te puede estar diciendo cualquier cosa y quizás es mentira. Porque vos no sabés y no te estás dando cuenta, tenés que conocer mucho a la persona para darte cuenta si las palabras que utiliza...como está, si está mintiendo, si no... si te está queriendo decir otra cosa si tenés que leer entre líneas. Es como mucho más complicado y eso hace que por ahí se malinterprete y que por ahí terminés entendiendo cosas que nada que ver. Entonces en



persona es cortito, preciso pero es conciso. Pero es como que es poca la información pero verídica, no sé cómo decirlo... verdadera (Lucía, 22 años, Facultad de Artes y Diseño).

Juan Antonio hace hincapié en la comodidad que supone la oralidad cara a cara versus escribir por WhatsApp. Así ante la pregunta de cómo prefiere comunicarse, contesta:

Cara a cara. No solamente por las posibilidades que uno tiene en las conversaciones cara a cara sino porque por WhatsApp es menos cómodo que decirlos oralmente (Juan Antonio, 21 años, Facultad de Artes y Diseño).

Se evidencia en todos los casos una marcada preferencia por la conexión. Una de las estudiantes entrevistadas incluso distingue una idea que puede ser interpretada fácilmente desde la propuesta de José Van Dijck. En este sentido, Julieta habla sobre la diferencia que ella percibe en la conexión entre dos personas cara a cara, con las comunicaciones mediadas por dispositivos –o conectividad en palabras de la autora- a la que recurre cuando no le queda otra opción:

Esa conexión la siento en persona. Hay situaciones en las que he tenido que hacerlo porque tengo una amiga que está en otra provincia por ejemplo y bueno es como la única forma que tengo de estar con esa persona es a través del teléfono. Bueno ahí sí, porque no me queda otra. O mi hermana que no vive en Mendoza por ejemplo. Pero no, no lo siento igual (Julieta, 22 años, Facultad de Ciencias Médicas).

Lo cierto es que si bien hay una preferencia por el contacto cara a cara, el vínculo propiamente humano, no mediado, los estudiantes saben que la conectividad es parte de nuestra cultura y de la cual no podemos escapar. Bajo esta misma perspectiva, gran parte de los informantes advierte pérdidas o ganancias en la conexión y en la conectividad:

Algo como muy personal o que no querés que nadie lo sepa, los vas a decir cara a cara. Y si lo decís por teléfono es como que está la prueba. Sé que no mandarías algo muy importante mío por Internet, por miedo a eso, capaz que se lo manden a alguien. No me gustaría, prefiero decirlo en cara. Entonces no queda evidencia, es la palabra de uno contra la del otro (risas). Se gana la posibilidad de poder comunicarte con personas que están muy lejos. Y de poder recibir la información instantáneamente, porque ahora se viraliza todo en dos segundos y podés saber cosas que están pasando al otro lado del mundo rapidísimo, que antes no se podía saber. Incluso el mismo gobierno te lo tapa, y en Internet no se pueden manejar todas las redes. La gente, en ese sentido, es como más libre dentro de las redes. Pero, por otro lado, como te decía, en la cercanía aleja. Pero a lo lejos lo acerca, nos acerca a todos (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).



Gabriela advierte ganancias sobre la instantaneidad y simultaneidad de la información alrededor del mundo en tanto acorta distancias y une lugares distantes. Sin embargo, considera que en la cercanía física, la conectividad nos aleja. Lucía ilustra esta idea en su entrevista:

No es lo mismo el contacto físico, es decir, de juntarse, de tomar algo, de hablar y te podés explayar mucho más. Y sabés que ese momento es sólo para eso, para la juntada. En cambio cuando estás con el celular tenés esto, tenés lo otro, y por ahí se pierde o hay...se pierde la relación digamos de conversación. Entonces por ahí te contestan a las dos horas y vos en ese momento, a mí me pasa que una vez que me meto a la facultad no sé nada de nadie hasta que salgo. Entonces es como que esa discontinuidad por ahí no me agrada mucho pero bueno, son cosas que pasan (Lucía, 22 años, Facultad de Artes y Diseño).

Respecto al uso que los informantes realizan con sus dispositivos, sobre todo el celular, en reuniones sociales cara a cara, todos ven al teléfono celular como un objeto de distracción que obstaculiza la conexión humana en el contacto cara a cara a tal punto, que los entrevistados ponen una serie de reglas para regular el uso de los celulares en reuniones sociales:

Se pierde la conversación, se distrae la persona, no te está escuchando. Está mirando Facebook en vez de estar con vos y es como: estás conmigo, no con el celular. Usalo después, entonces en la mesa, sobre todo cuando estamos comiendo, todos los celulares están prohibidos (risas) excepto que sea una llamada importante (Julieta, 22 años, Facultad de Ciencias Médicas).

Juan Manuel también considera el uso del teléfono en reuniones sociales como una falta de respeto

Trato de cuando estoy con gente, no usar el teléfono. Justamente porque me parece medio como una falta de respeto, estás hablando con alguien y estás mirando la pantalla es como medio un garrón (Juan Manuel, 19 años, Facultad de Ciencias Médicas).

En este sentido, consideramos que las reglas que los mismos usuarios se auto-imponen son una muestra del comportamiento que ejercen los entrevistados y que regulan las relaciones con los demás a partir de la influencia que el dispositivo tiene en esos momentos determinados. Es importante destacar que los sujetos son conscientes del papel delimitador y hasta absorbente que puede tener el dispositivo móvil en sus vidas, por lo que su acción inmediata para contrarrestar sus efectos es imponer una serie de normas de uso.

En esta simultaneidad a la que nos referíamos (comunicación mediada por dispositivos versus encuentro cara a cara) nos parece importante traer el concepto de *virtualización del cuerpo* de Pierre Lévy, el cual afirma que cuando una persona, una comunidad o un acto se



virtualizan, se colocan “fuera de ahí”, es decir, se desterritorializan. Se trata de una especie de “desconexión que los separa del espacio físico o geográfico ordinario y de la temporalidad del reloj y del calendario” (1999:19). Bien lo explica el autor, la vinculación con el celular o los dispositivos tecnológicos crea un espacio y tiempo individualizado, personalizado, donde por esos instantes, solo existe la persona y el celular. En relación a esta categoría, Gabriela afirma:

Cuando agarrás el teléfono, lo que yo noto, como que te olvidás de lo que pasa alrededor. Entonces como que andás re distraída. No sé, es como que te mimetizas. Es como que te re concentrás en eso. Capaz que estás viendo algo en Youtube o leyendo una noticia, y yo me re concentro cuando estoy leyendo. Chau, me olvido de todo. Nada, estás mirándolo (al celular) y no sabés qué está pasando (Gabriela, 22 años, Facultad de Artes y Diseño).

Nos desconectamos del mundo para sumergirnos en otro, este mundo con sus propias reglas, sus propios códigos y por supuesto, su propio espacio y tiempo. La conexión a la cual se refiere Lévy, se diluye en cuanto la lógica conectiva que desterritorializa cada vez más la experiencia. Si bien la experiencia corresponde a una sola persona, gracias a los dispositivos se extiende en grandes proporciones: tenemos la posibilidad de estar en muchos lugares a la vez, entre otros tantos mecanismos que encontramos en la nube.

En una línea similar a la de José Van Dijk, Franco Berardi, filósofo e investigador italiano, advierte una mutación antropológica que explica por medio de dos términos diferentes: conjunción y conexión. Llama conjunción:

La concatenación de cuerpos y máquinas que pueden generar significado sin seguir un diseño preestablecido y sin obedecer a ninguna ley o finalidad interna. La conexión, por su lado, es concatenación de cuerpos y máquinas que solo puede generar significado obedeciendo a un diseño intrínseco generado por el hombre, y respetando reglas precisas de comportamiento y funcionamiento (2017: 28).

El autor entiende a la *conexión* como “un simple efecto de funcionalidad maquinal” y coloca como ejemplo a la red, sobre la cual afirma que “se expande a partir de la reducción progresiva de un número creciente de elementos a un formato, a un estándar y a un código que compatibilizan los diferentes componentes” (Berardi, Franco, 2017:29). Con relación a este concepto del autor, una de las estudiantes mujeres advierte el carácter maquinal y reglamentario del mismo se pierde la naturalidad.

Estás todo el tiempo foto-foto, y estás más preocupado en cómo va a salir la foto, que en disfrutar el momento (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).



Por otro lado, una de las estudiantes avanzadas al ser interrogada por qué es lo que ella entiende por conexión, responde:

Y, sería como establecer un vínculo entre personas y partes en donde ese vínculo tenga como intermediario obviamente y actualmente algún dispositivo tecnológico pero que ambas partes o ambas personas logren concretar un mensaje en común digamos (Lucía, 22 años, Facultad de Artes y Diseño).

Tanto José Van Dijck como, Franco Berardi dan cuenta de cómo lo técnico mecaniza el vínculo humano, el cual nunca es lineal ni predecible, siempre está abierto a la improvisación y a la creación de nuevos significados previamente inexistentes. En cambio, en la era de la conectividad las relaciones humanas tienden a cuantificarse, uniformarse y homogeneizarse a un número limitado de signos y esto se advierte en los comentarios y comportamientos de los estudiantes.

Respecto a cómo las relaciones humanas se cuantifican, creemos importante retomar uno de los postulados básicos de José Van Dijck: la nueva socialidad se rige bajo un sistema o régimen neoliberal que afecta la totalidad de las interacciones, más precisamente, donde el principio de popularidad juega un papel clave.

El principio de popularidad como praxis de las subjetividades neoliberales

Para José Van Dijck (2016) en la actualidad, la socialidad online y offline se encuentran tan interconectadas que las plataformas y las prácticas sociales se constituyen a la par. También afirma que la socialidad online tiene una relación directa con lo que denomina *principio de popularidad*. Un valor cuantificable que en la práctica virtual, sobre todo en redes como facebook o twitter, señala que mientras más contactos tenga y establezca un individuo, más valioso resultará, en tanto será considerado popular por las otras personas en línea. En este sentido, la “gustabilidad” que se impone en las plataformas termina siendo el resultado de un cálculo algorítmico derivado de la cantidad de clicks instantáneos en el botón *like*. De esta forma la popularidad se vuelve un valor cuantificable y manipulable.

Este principio según el cual se es más importante de acuerdo a la cantidad de *likes* o *compartidos*, se ve reflejado con frecuencia en las entrevistas:

Hoy en día [la “falsa felicidad”] se utiliza mucho por una cuestión de estereotipo, por una cuestión de muchos ideales o arquetipos ya instalados en la sociedad, en la que te sacás una foto en la que no lo estás haciendo pero con tal de ganar más likes o corazoncitos en Instagram vos lo hacés.



Está eso de: ahh tenés muchos “me gusta”, sos popular, júntate conmigo. Inclusive, los propios estudiantes reconocen guiarse en este principio a la hora de subir contenido a sus plataformas sociales: ‘por ejemplo, si subo algo de un cuadro mío quizás lo que espero es ver a cuántas personas les gusta (Lucía, 22 años, Facultad de Artes y Diseño).

En cuanto a Facebook, bueno, que lo lean, o los me gusta, pero al ser contenido político me dan eso, la idea de que qué bueno que le gustó eso. Como que no es tanto porque bueno le gustó la fotito ¡ay qué bonita!, sino le gustó el tema. Está de acuerdo con el tema. Como que los me gusta en ese sentido los tomo como aprobación de eso, de que piensa lo mismo, o de que le interesa o que le parece piola. Como que me parece muy importante en ese sentido. Y en Instagram es como bueno, a ver a quién le gusta esta foto que subí.

No suelo tener un... como un... o sea no pienso “voy a subir esto a ver cuántos me gusta voy a tener” no lo pienso. Sí he subido fotos ponele que sería más superficial. O sea he subido una foto linda y es como “uh mira cuantos me gusta tiene”, es como sí, tampoco es que soy tan ajena que no me doy cuenta que tengo tantos me gusta. Es como sí, me doy cuenta, y me gusta. Pero nunca espero nada de mis fotos ni de alguna publicación (Julieta, 22 años, Facultad de Ciencias Médicas).

El principio de popularidad se presenta también en quienes salen como sugerencia de posibles amigos en facebook, ya que dependiendo de botones *me gusta*, *amigos* y otras variables en común serán las opciones que la red social nos dará:

Cuando entré a la Facultad, para las solicitudes de amistad puse para amigos de amigos. Y hace poco puse de vuelta que cualquiera me pueda agregar, con este tema de que soy tutora, la chica de México de la que soy tutora, no teníamos ningún amigo en común. Sí tengo como cincuenta (50) solicitudes de amistad que no he aceptado, de gente que no sé quién y no sé cómo me han encontrado (risa) (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).

José Van Dijck analiza el principio de popularidad como regente de la interacción en plataformas como facebook. Nos parece relevante también analizar cómo el mismo principio influye en las relaciones sociales en espacios no virtuales o la llamada *socialidad offline*. En el análisis de las entrevistas pudimos encontrar elementos que confirman la existencia de este principio también en las interacciones fuera de plataformas sociales. Los/as informantes se encuentran en una posición que denota una intencionalidad de “vender” determinada imagen de sí mismos/as que muestra sólo algunas facetas. Esto se evidencia en la aparición de ciertas contradicciones en un afán de proteger su propia imagen. En este sentido, como nacidas en la cultura de la conectividad, al confrontar las entrevistas con nuestra praxis diaria consideramos



que los discursos y las opiniones en general de todos los/as informantes están signados y fuertemente regidos por este principio. Los sujetos, no ajenos a esto, quieren presentar una imagen deseable, exitosa y hasta envidiable para sus pares. A partir del principio de gustabilidad, se vende una imagen por redes sociales:

Y en gran parte las redes sociales tienen una gran máscara de uno, uno por ahí se muestra como otra persona en las redes sociales, no se termina de mostrar completo y uno también muestra en las redes sociales lo mejor que es o se muestra de la mejor forma posible (Luis, 23 años, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales).

Por otra parte, al interrogar a Juan Antonio sobre cuáles son sus expectativas cuando publica contenidos en las redes, él diferencia los tipos de contenido designado a cada plataforma, por lo tanto sus expectativas varían según el contenido y la red donde fue publicado:

En el caso del instagram espero que algunas personas sepan que me gusta ir a correr, entonces subo una foto sobre eso o que me vuelve loco el café con leche o decir 'miren que copado esta esto'. Pero también hay que ser sincero con uno mismo y saber que careteo el fernet que me estoy tomando con los amigos. Por ahí en Facebook comparto algo que pienso que le puede servir a alguien que vea eso. Espero que alguien se beneficie de los que publico y por otro lado espero que otras personas conozcan que es lo que me interesa (Juan Antonio, 21 años, Facultad de Artes y Diseño).

En tanto todos/as presentan una imagen gestionable y atractiva a los/as demás, podemos pensar que este principio de popularidad se aplica a la vida misma y tiene una relación directa con las subjetividades neoliberales y la construcción de una imagen propia. En este sentido, creemos que los/as informantes a la hora de responder el cuestionario se dejaron llevar por la gustabilidad, por lo que consideraron correcto, deseable y atractivo para su propia marca. Este principio que todo lo cuantifica, tiene una relación clara con lo que varios/as autores/as teorizan sobre la subjetividad neoliberal. Pensadores como el filósofo y ensayista surcoreano Byung-Chul Han plantean que nos auto-explotamos, creyendo que somos libres, noándonos cuenta que esta libertad al no tener límites resulta siendo más coercitiva que el deber hacer; terminamos funcionando bajo los criterios de la empresa. En palabras de Christian Laval y Pierre Dardot en *La nueva razón del mundo*,

La racionalidad neoliberal produce el sujeto que necesita disponiendo los medios de gobernarlo, para que se comporte realmente como una entidad que compite y que debe maximizar sus resultados exponiéndose a riesgos que tiene que afrontar asumiendo enteramente la responsabilidad ante posibles fracasos es también el



nombre que se debe dar al gobierno de sí en la era neoliberal. Es decir, que el gobierno de sí empresarial no es otra cosa que la cultura de empresa (2013: 332).

En síntesis, la empresa se presenta como el lugar donde los individuos tienen la posibilidad de alcanzar la plenitud, el éxito e incluso la felicidad y la realización personal. Estos ideales de lógica empresarial no podrían tener la efectividad que tienen de no ser por las subjetividades que moldea diariamente el sistema neoliberal para fabricar sujetos óptimos, deseables y productivos al régimen. Estas “subjetividades se moldean en el ámbito micropolítico donde circulan las afecciones, donde están puestos en juego los deseos, afectos y las percepciones” (Sztulwark, Diego 2015). Por lo tanto los valores del sujeto neoliberal se reproducen en las pequeñas e imperceptibles formas discursivas y a veces propagandísticas que presentan modelos de ser deseables.

La cultura de la conectividad y la socialidad técnica en el marco de una crisis de la presencia

Siguiendo los aportes de la holandesa José Van Dijck, la interconexión de nuevas plataformas tuvo por resultado la emergencia de una nueva infraestructura: un ecosistema de medios conectivos. Este paso de una comunicación en red a una sociedad moldeada por plataformas y de cultura participativa a una verdadera cultura de la conectividad ocurrió en un breve lapso. No estamos hablando de una transformación progresiva, sino de una explosión de plataformas, de redes sociales, que una vez detonada no desapareció sino que unió brechas espacio-temporales, logrando que la información comenzara a aparecer desde todas las direcciones posibles, y que la circulación de datos fuera impararable.

Los/as entrevistados/as vivieron este lapso siendo aún niños por lo que se podría decir que naturalizaron estos traspasos. Al concebir la cultura de la conectividad como algo natural, para estos informantes es normal estar permanentemente conectados; por ende el estar offline implica algunas consecuencias:

No me pasaría nada grave si estoy sin Internet, ahora si me decís: una semana sin Internet (abre los ojos). No sé... creo que entraría en desesperación (risas). Pero un (1) día, dos (2) días que pase sin Internet, no pasa nada. Con amigos, si se contaron un chisme y no tenés el teléfono no te enterás. Entonces no entendés nada, y te sentís como excluida. Estás excluida porque no te enteraste en el momento, porque no te contaron por Internet. Por ahí eso es un garrón... Pero, sí (duda), no sé, sí los afecta. (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).



A pesar de que los/as estudiantes en otros segmentos de sus discursos dicen optar por la comunicación cara a cara, vemos cierta ambigüedad al declarar todos los costos que implica estar desconectados/as.

En este sentido, el colectivo francés Tiqqun y el filósofo español Amador Fernández Savater, plantean el término *presencia soberana y crisis de la presencia*. Savater retomando a Tiqqun, expresa que “liberación y presencia soberana libre es quien domina la naturaleza, su cuerpo, el tiempo, el porvenir. Llamaremos presencia soberana a esta modalidad de ser-en-el-mundo como fortaleza absoluta, separada, sin relación, autosuficiente y autocentrada” (2011:106).

No poder desconectarnos, sin importar el motivo, es un indicio de no poder dejarnos llevar por el *Bloom* (Tiqqun): la crisis existencial que nos abruma pero tiene potencial creador si nos dejamos entrar en él. Y en este sentido, somos dependientes de alguien, en este caso de algo: los dispositivos. Dicha dependencia se da para intentar reencontrar esa presencia soberana perdida. Los dispositivos llenan el vacío creativo del *Bloom*. En el marco de esta investigación, es preciso hablar de un dependencia tecnológica-virtual de la cual tanto los estudiantes entrevistados/as como los/as autores/as y nosotros/as advertimos:

Por ahí no está tan bueno tanta tecnología, pero a la vez como que sí. Es contradictorio que por un lado lo necesitemos mucho y por otro que nos está consumiendo (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).

Me siento menos solo cuando estoy con el celular porque me genera una falsa conexión con el mundo en el cual no estás pero estás (Luis, 23 años, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales).

Retomando nuevamente a José Van Dijck, sostiene que salirnos de esta cultura de la conectividad implicaría riesgos para la persona no sólo de un carácter técnico, sino social. Los/as estudiantes no sólo perciben los “males” que esta decisión implicaría en su vida, sino que sostienen que entre nosotros/as nos imponemos de alguna manera ser parte de este entorno mediático:

Las mismas personas nos empujamos a tenerlo (al celular), porque si no tenés por una semana whatsapp o facebook pasan un montón de cosas y no te enterás. O ponele con la facultad, que te avisan a último momento de un trabajo por whatsapp, y si no tenés whatsapp es como que ni te enterás. En ese sentido es como que todos estamos conectados, y si te desconectás, chau, se te fue el tren (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).

De esta manera los/as jóvenes se sienten con el compromiso de vivir a través del mundo



virtual, con publicaciones, fotos, videos y otros contenidos debido a que si no actualizan sus estados con lo que hacen, es considerado como si no sucediera. Es en este sentido que José Van Dijck (2016) plantea la imposibilidad de separar la socialidad on line y off line, en tanto lo on line forma parte de la experiencia cotidiana.

... esto de querer grabar todos los momentos porque si no pasó y no quedó en la foto, no quedó en las redes sociales, no sucedió (Juan Antonio, 21 años, Facultad de Artes y Diseño).

El mundo virtual y el real se van entremezclando cada vez más, se vive y se establecen relaciones a través de las redes sociales, y estas tienen un fuerte impacto en el mundo real. Esto se puede observar en las expresiones que se utilizan, como por ejemplo *dejar en visto*, *dar like* y otras en la vida cotidiana, fuera de lo virtual.

Cuando interrogamos a Gabriel sobre si utiliza frases o términos que son propios de las plataformas sociales el afirma:

Si, stalkear, googlear, hashtag. Googlear es una palabra definida por el diccionario ya. Stalkear también lo uso pero no todo el tiempo. Creo que están interiorizados los términos porque la mayoría de los que manejan redes sociales que son mis familiares, amigos y la mayoría de personas que conozco, manejan ese tipo de vocabulario por manejar las redes sociales, entonces al decirlo no estoy diciendo algo que desconozcan (Gabriel, 23 años, Facultad de Ingeniería).

Por otro lado, los/as jóvenes admiten que también las redes sociales influyen en tanto a los temas de los que charlan, para algunos/as en mayor medida y para otros/as en menor. Antonio considera que algunos de sus temas de conversación salen de las redes, pero sin embargo “no estoy condicionado a eso” afirma (Juan Antonio, 20 años, Facultad de Artes y Diseño). Respecto al mismo interrogante, Gabriel considera:

Sí. Lo hago con amigos y en casa con mi familia. Cualquier noticia que se lee se comenta con la familia y los amigos, por eso considero que siempre se está hablando de las redes sociales (Gabriel, 23 años, Facultad de Ingeniería).

La familiaridad carnal sujeto/dispositivo: aproximación al concepto de cyborg y las resistencias de Franco Berardi

Eric Sadin plantea en su libro *La humanidad aumentada* cómo se ha generado un nuevo tipo de relación con los objetos técnicos, según él “es una relación sin distancias, basada en una *familiaridad carnal* (2017: 67). Un claro ejemplo es la relación que en la actualidad los/as



jóvenes desarrollan con sus dispositivos personales, los *smartphones*. Ésta es una relación de total dependencia ya que lo que hemos podido comprobar a través del minucioso análisis de las entrevistas es que los/as informantes dependen de su teléfono celular para todo: no saben incluso cómo organizarse sin él. Lo consideran una parte fundamental de su organización y de la socialidad.

Lo particular de esta familiaridad carnal que se ha generado entre los/as jóvenes y sus teléfonos inteligentes, es que la relación se encuentra totalmente naturalizada, como si el dispositivo hubiese pasado a formar parte de sí mismos y no temen a expresar con total sinceridad la naturaleza verdadera de su relación. A su vez, si bien dicen necesitar muchísimo del dispositivo, tienden a sentirse libres cuando están apartados del mismo, claro que esta libertad está atada a criterios de elección propia. La ansiedad y el nerviosismo por la falta del dispositivo aparecen cuando los sujetos no han elegido voluntariamente estar sin su celular.

¿Has estado alguna vez sin celular? Si... ponele, viste que te conté que tengo un grupo de amigos que son scout... cuando nos íbamos de campamento no llevaba el teléfono, entonces son tres o cuatro días que no usas el teléfono, porque no lo tenés o incluso no tenés señal, nada, es como no tenerlo, y me parece muy copado, porque es una desintoxicación muy importante, pero no lo haría constantemente... a parte justamente, porque por un lado lo uso para la distensión, para el boludeo, pero también lo uso como una herramienta, o sea el teléfono, para mi arreglar cosas por WhatsApp, es como lo uso mucho en muchas veces, me olvide de algo, mándame una foto. Entonces creo que los periodos que no tengo el teléfono, me parecen muy copados, muy útiles, pero no haría mucho porque lo uso para todo (Juan Manuel, 19 años, Facultad de Ciencias Médicas).

No solamente los/as jóvenes utilizan los dispositivos, si no que los consideran como una parte fundamental de sus vidas y de sí mismos:

Mi celular es como la mitad de mi vida. O sea pierdo el celular y pierdo todo porque tengo las alarmas, tengo los recordatorios por más de que tenga una agenda. Tengo, no sé, imágenes importantes con las que, no sé, tengo que mostrar a mis compañeros de la facultad, o tengo un prototipo de algo y lo guardo en el celular. A lo sumo si lo he diseñado de la computadora, bueno queda en la computadora. Pero si no, si es algo que lo extraje de Internet utilizando el celular, queda en el celular. No lo paso a la computadora. Entonces hay un montón de datos importantes que están ahí y que no los puedo perder (Lucía, 22 años, Facultad de Artes y Diseño).

Si siempre, todo el tiempo en el día a día. Lo utilizo como un dispositivo y lo considero indispensable para el día a día actualmente (Gabriel, 23 años, Facultad de Ingeniería).



Por otro lado podemos ver esta carnalidad en la manera en cómo los/as estudiantes comparan la necesidad de tener el teléfono en todo momento con la misma importancia que una extremidad o un hijo, llevando al extremo la relación que mantienen con el aparato tecnológico. Este ya no posee un mero papel instrumental en sus vidas, sino que ha pasado a formar parte de su persona en un nivel de íntimo de unión.

Similar al planteo de Eric Sadin, quisiéramos citar a dos autores que utilizan el término máquina para asociarlo al sujeto que utiliza el dispositivo. Por un lado Franco Berardi afirmará que si bien antes máquina y ser humano eran dos entidades separadas, hoy en día el ser humano es la máquina: dentro de él todos los procesos que antes ocurrían en el aparato, hoy ocurren dentro de la persona. Por otro lado, Donna Haraway (1995) define al *cyborg* como un ser fusionado-confundido entre hombre-máquina que no necesita de distinciones. Este concepto, es un rechazo a los límites rígidos, especialmente aquellos que separan lo humano-animal y lo humano-máquina. En los/as estudiantes notamos la manera en que se sienten uno mismo con sus *Smartphone*:

Es como si te falta un brazo, internet es una herramienta muy útil, si te quedás sin internet el teléfono prácticamente deja de existir solo si es para llamadas o para mensajes, internet es una herramienta fundamental (Augusto, 21 años, Facultad de Ciencias Económicas).



De esta manera, las entrevistas afirman lo planteado por Eric Sadin sobre la relación carnal y también sobre la cierta mutación a una antrobiología que combina la inteligencia humana y artificial, en el mismo sentido que el *cyborg* de Haraway. Para ambos autores, la relación va más lejos: el celular se vuelve una extensión del ser humano, sus funciones potencian las de las personas. Hay una sensación de complementariedad, lo que no podíamos lograr antes, ahora es posible con el dispositivo siempre en mano.

Hoy en día los celulares a lo que yo creo que avanzan es a convertirse al perfecto complemento del hombre si es que un día el celular no pasa a ser el DNI de las personas, porque hoy en día todo el mundo tiene celular y no todo el mundo tiene DNI, entonces se podría utilizar como ese método y son cosas que algunas compañías ya lo han planteado y en algunos países primermundistas están empezando a aplicar cierto documento digital, que dentro de tu documento esté tu número (Luis, 23 años, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales).

Por otro lado, las entrevistas demuestran cómo es esencial para todos el tener el celular siempre cerca, siempre cargado, y con conexión, ya sean datos o wi-fi. Para la mayoría, es frustrante si se están perdiendo de algo y existe una sensación de nervios-ansiedad cuando no se envían los mensajes, cuando no llega el internet o incluso cuando se olvidan el teléfono. Es decir los/as jóvenes realmente sienten una necesidad de estos dispositivos como si fueran una



parte más de su persona. De la misma manera que no pueden dejar una parte de su cuerpo en casa antes de salir, tampoco su celular:

Cuando agarrás el teléfono, lo que yo noto, como que te olvidás de lo que pasa alrededor (...). Es como que te mimetizás. Es como que te re concentrás en eso. Capaz que estás viendo algo en YouTube o leyendo una noticia, y yo me re concentro cuando estoy leyendo. Chau, me olvido de todo. Nada, estás mirándolo (al celular) y no sabés que está pasando. Yo me concentro en el celular y no te puedo estar hablando (...). Es como que desconectás del mundo (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras).

Al respecto, Luis cree “El celular básicamente comparte mis mismos horarios, yo me despierto, él se levanta” (23 años, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales). Julieta, ante la pregunta de qué hace cuando no tiene conexión o se queda sin datos afirma entrar en un estado de nerviosismo:

Cuando no tengo datos (...) no me ha pasado de no tener, porque tengo internet libre (risas) pero si me ha pasado de tener menos velocidad entonces los WhatsApp tardan en mandarse y me ponen muy nerviosa porque por ahí quiero decir algo puntual y no se manda, entonces bueno (Julieta, 22 años, Facultad de Ciencias Médicas).

Ante este panorama, no estamos simplemente ante una evolución tecnológica, estamos ante una mutación del capitalismo. Nos encontramos ante lo que Franco Berardi define como “mutación digital”. Esta, modifica la manera en que percibimos el mundo y la forma en la que lo proyectamos y nos relacionamos con él. Esta transformación tecnológica está produciendo variaciones a nivel cognitivo, perceptivo y sensible en la vida de los seres humanos. El autor afirma que “estamos perdiendo la capacidad para detectar lo indetectable, para leer los signos invisibles y para sentir los signos de sufrimiento o de placer del otro” (2017:11).

Frente esto, nos preguntamos ¿qué posibilidades hay de resistir a la actual mutación digital? Y por otra parte, ¿por qué deberíamos resistir a esta transformación de la humanidad? Empezaremos contestando el último planteamiento, y lo haremos con otra pregunta: ¿queremos ser seres inconscientes sometidos a las reglas de la inteligencia inorgánica del autómatas?

Resistir a la mutación digital significa mantenernos despiertos, lúcidos y pensantes por nuestra propia cuenta, sin que la máquina (google, facebook, internet, y toda la tecnología virtual) nos diga qué hacer, qué pensar, qué decir, qué desear y qué sentir. Resistir a la mutación digital significa, también, oponernos a transformarnos en materia prima o hardware de la maquinaria tecnológica. En fin, resistir a la mutación digital es la voluntad de la humanidad por continuar siendo humanos.



Ahora bien, ¿hay posibilidades de resistir a dicha mutación? En principio, para Franco Berardi no es posible, considera que “la mutación que está ocurriendo no puede ser resistida ni revertida. Resistirla o rechazar el reconocimiento de sus efectos implica la transformación actual e interactuar con aquellos a quienes está afectando (2017: 315)”. Según José Van Dijck salir del sistema conlleva no solo obstáculos técnicos y económicos, sino principalmente sociales. Para muchas personas conectadas a la red es imposible desconectarse, porque esto implica salir de la propia sociedad. El ecosistema de medios conectivos no solo reproduce las normas sociales, sino que las plataformas virtuales producen a la propia sociedad. Entonces, salir de este mundo tecnológicamente conectado, conlleva a quedar aislado. “Implica habitar un mundo desértico, en ruinas y pronto a desaparecer” (2016: 271) los entrevistados afirman:

No sé, por ahí pienso que no quiero ser tan dependiente. Pero, ahora no podría cerrar Facebook y no tenerlo. No podría desinstalar WhatsApp. Supongo que también es estresante eso: sentirte como preso o esclavo de un teléfono. No sé qué haría sin las redes, un mes. Cómo me entero de las cosas. Somos esclavos de los teléfonos, no solo de los teléfonos, sino de toda la tecnología (Gabriela, 20 años, Facultad de Filosofía y Letras)

En la misma línea de Gabriela al considerar ser una esclava del teléfono y la tecnología en general, Camila confiesa ser dependiente de su teléfono:

Y la verdad que para ser sincera, soy muy dependiente del teléfono porque todo lo manejo por acá. Lo que es trabajo, tenemos una aplicación en el trabajo donde vemos los horarios, el grupo de trabajo. Los grupos distintos de la Facu, donde nos organizamos, nos pasamos las respuestas o las preguntas de lo que hay que hacer. Eh... para relacionarme, básicamente... con la gente, ya que no tengo mucho tiempo para verlas cara a cara, me manejo con el teléfono para... no sé, saber cómo andan las demás personas, cómo están, si están bien, si están vivas...(Risas), ya que no tengo mucho tiempo para juntarme, entonces... muy dependiente del teléfono. Por la falta de tiempo más que nada (Camila, 23 años, Facultad de Educación)

Pero Franco Berardi tiene la esperanza, para resistir y vencer al semiocapitalismo, en una capacidad única que tiene el cerebro humano la *neuroplasticidad*. Esta capacidad puede ser cura o veneno a la vez. El concepto tiene dos caras: “describe el sistema nervioso como esencialmente plástico, pero también provee las condiciones para ejecutar una estrategia. La plasticidad del sistema neuronal posibilita el proyecto de neuro-sometimiento y mutación cognitiva uniforme. Pero, por otro lado, implica la posibilidad de desarrollar un proyecto de neuro-emancipación de la realidad que nos rodea” (2017: 347).



¿Qué significa esto? Significa que nuestro cerebro tiene la capacidad de adaptarse al entorno, es decir, puede adquirir formas infinitas según el contexto en el cual se encuentre. Para Franco Berardi la humanidad no es determinista. El autor cree en que las personas tienen la capacidad de cambiar el devenir, confía en que aún tenemos la capacidad para mantenernos como humanidad y no transformarnos en autómatas.

Conclusiones

Al momento de establecer algunas ideas finales, teniendo en cuenta los conceptos trabajados, los autores elegidos y el análisis profundo de los datos recolectados en las entrevistas, podemos establecer algunas conclusiones sobre la resignificación con los demás y los dispositivos en la cultura de la conectividad

La relación que tienen los/as entrevistados con los dispositivos y los vínculos que establecen con las personas de su entorno son hechos que difícilmente se puedan considerar en la contemporaneidad como hechos aislados y disociados. Las relaciones que poseen los sujetos con otras personas se vehiculiza de alguna forma con la relación que estos tengan con los aparatos tecnológicos. Cada sujeto tiene en sus dispositivos personales (celular, notebook, y otros) una lista de todas aquellas personas que conforman su círculo cercano de vínculos sociales. Está claro también que estas listas no aluden sólo a redes sociales como facebook, instagram y snapchat, sino también incluyen aplicaciones que combinan la lógica de las RRSS con la mensajería instantánea como es whatsapp. Los entrevistados dejan claro que el paso de los días corre junto a las redes, se puede estar esperando el mensaje, comentario, el *like* de una persona en particular, se está pendiente de las *historias* de vida que estos contactos publican en redes como instagram con una duración de 24 horas que de cierta forma representa simbólicamente el paso de los días y otras prácticas que vinculan el tiempo que pasamos con los dispositivos y las relaciones que mantenemos con aquellos que están del otro lado de la pantalla.

Estos dos tipos de relaciones que analizamos, si bien tienen un carácter híbrido, permiten ver una supremacía muy marcada de los dispositivos por sobre las personas físicas al momento de confrontarlas en un mismo espacio-tiempo. A pesar de que los/as entrevistados/as intentan ocultar esta realidad no sólo al equipo entrevistador, sino a sí mismos.

La supremacía del dispositivo se verifica en los traspasos que realizan los/as autores/as citados de un término al otro, tal como de conexión a conectividad (José Van Dijck, 2016) y de la conjunción a la conexión (Franco Berardi, 2017), así como también el empleo de otros conceptos que buscamos abordar a modo de síntesis en esta exploración. Esto nos ha permitido tener, al menos, los insumos básicos para la comprensión del contexto actual de virtualización.



A partir de estas transformaciones, la persona comienza a experimentar una especie de paradoja. El tiempo que pasa conectado es cada vez mayor, y sin embargo el vínculo humano se empobrece cada vez más. La relación que la persona tiene con el dispositivo se convierte en la relación primaria, pues es desde ésta a partir de la cual se delimitan los comportamientos intra e interpersonales del sujeto. Mientras éste pase cada vez más tiempo con el dispositivo, sus reglas estarán determinadas por los estímulos que el aparato provoque. La persona se acomoda a las reglas virtuales que propone el juego de la nube y de esta forma comienza a basarse en la lógica del código técnico antes que en relaciones humanas de cuerpo con cuerpo en un tiempo y espacio concretos.

Los tecnicismos a los que nos referimos hacen de la relación del sujeto con el dispositivo, una relación casi irrompible pues está aquí, allá, o mejor dicho en ningún lugar concreto, por lo cual este tipo de relación no tiene tiempo y espacio definido. La relación de la persona con otros/as entonces será una consecuencia más que un hecho concreto. Una consecuencia que se deriva del dispositivo que la persona ocupa.

Es notable la adquisición y el uso de vocablos meramente técnicos a las relaciones que establecen las personas con otros. Tal es el ejemplo de la palabra “desconectado”, un término que implica, en la contemporaneidad, que ese alguien detrás de la pantalla ya no está si no hay una luz o una palabra que lo indique. Sin embargo, tal como lo explicamos a través de Pierre Levy anteriormente, ese sujeto sigue en el mismo lugar que estaba al momento de conectarse, pero en el mundo virtual, perdió su presencia al punto tal que esta persona deja de existir, hasta que tome el dispositivo nuevamente. Es por esto que los tiempos en que los sujetos no poseen sus dispositivos se acortan cada vez más.

Tal como plantean Eric Sandín, Franco Berardi y principalmente José Van Dijck, nos encontramos ante una mutación y la misma afecta a la socialidad, tal como hemos podido observar en los/as estudiantes y como lo percibimos nosotros/as mismos/as ya que somos partes de esta cultura de la conectividad. Nos hemos referido a fenómenos que comparten una misma naturaleza, pero que han sido abordados por cada autor de maneras diversas y aportando en cada uno de sus conceptos nuevos lineamientos para pensar esta transformación que se está produciendo a pasos acelerados, resignificando para siempre la relación con los/as demás y los dispositivos.



Bibliografía

- BERARDI, Franco (2017). *Fenomenología del fin: Sensibilidad y mutación conectiva*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- FERNÁNDEZ SAVATER, Amador (2011). *Crisis de la presencia: Una lectura de Tiqqun*. Recuperado el 5 de marzo 2018, de <https://carnenegro.com/2015/10/03/crisis-de-la-presencia-una-lectura-de-tiqqun/>
- HAN, Byung-Chul (2014). *Psicopolítica: Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder*. Barcelona: Editorial Herder.
- HARAWAY, Donna (1996). *Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- GAGO, Verónica (2014). *La razón neoliberal: economías barrocas y pragmática popular*. Buenos Aires: Editorial Tinta Limón.
- LAVAL, Christian y DARDOT, Pierre (2013). *La nueva razón del mundo: Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Gedisa Editorial
- LÉVY, Pierre (1999). *¿Qué es lo virtual?*. Barcelona: Paidós.
- SADIN, Eric (2017). *La humanidad aumentada: la administración digital del mundo*. Buenos Aires: Caja Negra Editora
- SZTULWARK, Diego (2015). *Normalización de la cultura: conversación pública con Diego Sztulwark*. Recuperado el 5 de marzo 2018, de <http://lobosuelto.com/?p=6046>
- TIQQUN (2013). *La hipótesis cibernética*. Recuperado el 5 de marzo 2018 de <http://tiqqunim.blogspot.com.ar/2013/01/la-hipotesis-cibernetica.html>
- TOUZA, Sebastián; BENASAYAG, Ariel y BARBOZA, Romina (2017). *Proyecto de investigación "La crisis de la presencia en el capitalismo cibernético"*. Una exploración de las prácticas con los nuevos medios por parte de estudiantes de grado de la Universidad Nacional de Cuyo". Programa "La Cátedra Investiga" Convocatoria 2017-2018, UNCuyo.

- VAN DIJCK, José (2016). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.

Entrevistas

- Gabriel, 23 años, Facultad de Ingeniería, 5to año
- Lucía, 22 años, Facultad de Artes y Diseño, 4to año
- Gabriela, 20 años Facultad de Filosofía y Letras, 2do año
- Julieta, 22 años, Facultad de Ciencias Médicas, 4to año
- Luis, 23 años, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 4to año
- Augusto, 21 años, Facultad Ciencias Económicas, 2do año
- Juan Antonio, 21 años, Facultad de Artes y Diseño, 2do año
- Juan Manuel, 19 años, Facultad de Ciencias Médicas, 1er año
- Camila, 23 años, Facultad de Educación, 5to año



El taller en la formación de Trabajo Social como dispositivo para la reflexión sobre la práctica profesional

Algunas aproximaciones desde el Departamento de Prácticas

Ruth Noemí Parola, María Valeria Pérez Chaca, María Teresita Blanco, Soledad Mejías, Paula Lígori, Valeria Muñoz, Valeria Chiavetta, María Elisa Montiano, María Belén Jodar, Verónica Cecilia Obón y Ana Laura Ramírez**

Resumen

El taller como dispositivo pedagógico tiene una presencia central en la formación profesional y en la problematización de la práctica que desarrollan los/as estudiantes y también de la intervención profesional en general. Es por ello que trabajamos fundamentalmente con el fin de identificar lineamientos generales teórico prácticos para los talleres de la práctica a partir de los resultados obtenidos en el Proyecto 2014. La idea es incorporar propuestas de los/as estudiantes y docentes tanto de contenido como de dinámicas.

Palabras claves: Trabajo social, Talleres, Dispositivo, Reflexión, Práctica

* Título del proyecto: "El lugar del taller en la formación profesional de Trabajo Social como dispositivo del Departamento de Prácticas que participa en la reflexión sobre la práctica profesional. Algunas aproximaciones"

Cátedra: Departamento de Práctica Profesional - Cátedra Trabajo Social V: Práctica Profesional y Supervisión Docente/ Carrera: Licenciatura en Trabajo Social

Directora del Proyecto: Mgter. Ruth Noemí Parola / Codirectora: Lic. Valeria Pérez Chaca

Integrantes: Mgter. María Teresita Blanco, Lic. Soledad Mejías, Esp. Paula Lígori, Lic. Valeria Chiavetta, Lic. Valeria Muñoz, Lic. María Elisa Montiano, Lic. Belén Jodar, Lic. Verónica Obón y Estudiante Ana Laura Ramírez

Resolución de la Convocatoria de Cátedra Investiga: Convocatoria 2015/2016, Res. de Orden de Mérito: 313/15-CD

** pruthy@hotmail.com. valeperezchaca@yahoo.com.ar

Introducción

El presente artículo es producto del proyecto de investigación trabajado en el marco del Programa *La Cátedra Investiga* que como equipo de la cátedra Trabajo Social V: Práctica Profesional y Supervisión Docente de la Licenciatura en Trabajo Social – Departamento de Prácticas Profesionales de la Licenciatura en Trabajo Social, desarrollamos durante el año 2015/2016. Sin embargo, la temática propuesta posee una continuidad teórica y lógica con los temas que como equipo hemos desarrollado a través de proyectos presentados en el marco de anteriores convocatorias del Programa:

- Proyecto 2008/2009: “Sistematización de los procesos de supervisión docente de la Cátedra de Trabajo Social V. Modelo Operativo de Supervisión Docente”
- Proyecto 2009/2010: “Sistematización de instancias de supervisión de campo de alumnos de Trabajo Social de prácticas pre profesionales. Análisis comparativo con la supervisión docente”
- Proyecto 2011/2012: “El análisis de la práctica profesional como categoría central en la formación de Trabajo Social”
- Proyecto 2012/2013: “Los centros de práctica: sus perspectivas e implicancias para la formación en Trabajo Social”
- Proyecto 2013/2014: “El taller como dispositivo pedagógico para la reflexión colectiva de los procesos de práctica. Límites y posibilidades”

En esta oportunidad nos propusimos indagar acerca del lugar del taller en la formación profesional como dispositivo que permite la reflexión crítica de la práctica de los estudiantes y las intervenciones profesionales.

Discutir las prácticas académicas significa remitirnos a debates previos que fundamenten su intencionalidad, objetivos, metodología y estructuración pedagógica y su relación con los contenidos disciplinares de las distintas asignaturas. Consideramos que esta es una preocupación claramente manifestada por los y las docentes del Departamento de Práctica.

En este sentido hay un conjunto de interrogantes que son compartidos por casi todas las instituciones formadoras en Trabajo Social, referidas a las prácticas pre profesionales en el proceso de formación de los estudiantes de la carrera:

- 1) ¿Cuál/les deberían ser las relaciones entre la teoría y la práctica en Trabajo Social?
- 2) ¿Con qué noción de práctica nos movemos cuándo evaluamos la distancia entre teoría y práctica? Y ¿con qué noción de teoría? ¿Qué se esconde detrás de la demanda de que la teoría sirva para la práctica?
- 3) ¿Qué entendemos por práctica?
- 4) La necesidad de revisar la noción de “prácticas sistematizadas”.



5) Objeto de la práctica en cada año y/o nivel: ¿Qué es lo central que articula cada nivel?

6) Objetivos de la práctica: De aprendizaje; de conocimiento; de servicio

7) Espacios de la práctica en tanto porción del campo en que la práctica se realiza (término que propone la Escuela de Trabajo Social de Córdoba que alude a esa multidimensionalidad y por tanto les parece más apropiado que el término “centro” que refiere a “punto” y por tanto a unidimensionalidad).

8) Momentos o etapas

9) Secuencialidad

10) Articulaciones: horizontales (entre asignaturas del año o nivel), verticales (por áreas disciplinares)

Presentaremos en los apartados que siguen algunas de las aproximaciones a las cuales pudimos arribar con este trabajo. Para obtener la voz de los diferentes actores que participan del dispositivo de taller en el Departamento de Práctica, llevamos a cabo una breve encuesta vía correo electrónico a las direcciones de carrera de las principales unidades académicas de formación de trabajo social, a modo de tener una mirada más amplia acerca del lugar que se le da al taller en la formación profesional en otras unidades académicas del país: Universidad Nacional de San Juan, de Córdoba, de Entre Ríos, de Misiones, de Buenos Aires, de Tucumán y de la Plata. Nos respondieron la Universidad Nacional de San Juan, de Entre Ríos, de Misiones y de Buenos Aires.

Por un lado, realizamos una encuesta anónima al finalizar los Talleres Áulicos de Introducción a la Práctica (1° año) y de la Continuación del II Nivel de la Práctica (5° año), las cuales sirvieron para tener una opinión por parte del estudiantado. Por otro lado, desarrollamos entrevistas a equipos docentes de los tres niveles de práctica para recoger opiniones, sugerencias, propuestas, críticas, demandas, respecto al tema. Por último, tomamos los resultados de la reunión de evaluación que hizo el equipo al finalizar el año 2016.

La voz de los y las docentes

El dispositivo de taller es una preocupación constante de los y las docentes del Departamento de Prácticas Profesionales de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social. Todos y todas manifiestan la necesidad de lograr que efectivamente los talleres sean esa realidad integradora, compleja, reflexiva, en que según manifiestan los y las docentes “se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico”. El equipo docente coincidió en que los talleres requieren ser organizados de tal modo que permitan traer las demandas concretas de la realidad social al aula para volver a ella a través de las prácticas con más claridad y nuevos interrogantes. Hubo un reconocimiento del taller como una instancia altamente dialógica



formada por docentes y estudiantes, en la cual cada uno/a es un miembro más del equipo y hace sus aportes específicos. Sin embargo, lo señalado entra en tensión con la asimetría que existe de hecho entre docente y estudiantes, fortalecida por el hecho de que los y las docentes son trabajadores empleados por el estado por su calificación para realizar esta tarea. Asimismo, en general todos y todas acordamos que es un proceso pedagógico en el cual estudiantes y docentes desafían en conjunto problemas específicos.

Las afirmaciones realizadas por las y los docentes del Departamento de Práctica, por un lado, corroboran en gran medida las indagaciones teóricas y metodológicas que venimos realizando como equipo de trabajo en los proyectos del Programa de la Cátedra Investiga. Y por otro lado, hacen mención a las condiciones concretas en las cuales se desarrolla la actividad docente: la cantidad de estudiantes en relación al número de docentes atenta con la realización de los talleres en los términos en los cuales se han planteado desde lo teórico y metodológico; el espacio físico (en cuanto a aulas pequeñas o dificultades para tener aulas), el que los recursos para realizar las diferentes actividades al interior de los talleres sólo sean provistos por los mismos docentes.

A lo anterior se agrega en este intercambio con los y las docentes del Departamento el hecho de que muchas veces existen ciertas dificultades que pueden resumirse en las siguientes:

- Confusión respecto al arribo de miradas consensuadas sobre lo que se quiere del taller;
- Coordinación simultánea de los talleres de dos o tres docentes lo cual hace que esa función se diluya y termine siendo confusa para los participantes;
- Planificación de varias consignas que dificultan que se puedan desarrollar todas en el tiempo del taller, lo cual quita tiempo para los plenarios y discusiones colectivas, que aparecen como más interesantes para los y las estudiantes;
- Ausencia de indicación de tareas previas al taller, para que los y las estudiantes ya vengan al mismo con algunas producciones grupales, de modo tal que el espacio de taller se aproveche más para poner en común y discutir colectivamente las temáticas, que para elaborar las producciones grupales.
- Ausencia de un planteamiento claro respecto del producto que se obtendrá al finalizar el taller.

La voz de los y las estudiantes

Hay mucha diversidad en las opiniones que las y los estudiantes en general sostienen acerca del taller como dispositivo que participa en la reflexión sobre la intervención/práctica profesional. Por un lado ven como dificultad o refieren como duda la complejidad de las temáticas



en algunos de estos, ya sea por ser el primer contacto que establecen con el dispositivo o por las categorías teóricas que se trabajan.

Por otro lado, la mayoría de las y los estudiantes manifiestan que no sacarían ningún taller de los que han participado ya que consideran que los mismos se relacionan con los contenidos de la carrera y evalúan que han sido útiles e interesantes. Sin embargo, uno de los nudos problemáticos que los estudiantes marcan como obstaculizadores ha sido el tiempo de duración de los talleres, lo cual dificulta sostener la atención y la motivación a lo largo del tiempo.

Sintetizando en este aspecto, y teniendo en cuenta a los y las estudiantes de toda la carrera, podemos decir que en términos generales los y las estudiantes valorizan a los talleres como dispositivos de reflexión sobre la intervención y práctica pre- profesional. Por todo ello podemos indicar que:

- Se ha materializado en sus opiniones y en los programas de los diferentes niveles de práctica la intencionalidad de generar un acercamiento reflexivo a las prácticas pre – profesionales.
- Se ha logrado generar espacios de ampliaciones de sentidos que superan la reproducción del sentido común, apelando a la construcción de sentido crítico y situado.
- Se ha priorizado la participación de docentes de años superiores y profesionales que trabajan en las instituciones, quienes se presentaron desde sus trayectorias, sus formaciones aportando riqueza a las reflexiones.
- Se refuerza la idea que la formación está en tensión con el contexto social y político; por ejemplo en la solicitud de formación en temas de género, que responde a un año donde la violencia hacia las mujeres ha ido en aumento, entre otros.

La voz de otras unidades académicas

A continuación sistematizaremos algunas opiniones vertidas por docentes responsables de las prácticas pre profesionales de cuatro de las principales unidades académicas universitarias que forman trabajadores sociales en el país. La categoría taller, circula en las unidades académicas (Universidades Nacionales), no teniendo la misma acepción en cada una de ellas. Se menciona al taller, por un lado, como principio organizador de los planes de estudio en relación a la formación. Y, por otro lado, como dispositivo pedagógico específico en cuanto a maneras de implementar transferencia pedagógica.

En las respuestas de las encuestas que enviamos a las unidades académicas del país, no se visualiza a qué tradición conceptual se adscriben al intentar definir el taller (por ejemplo, desde la educación popular). las respuestas van desde definiciones etimológicas a definiciones



construidas a partir de las experiencias particulares que han vivido quienes son los protagonistas de los mismos.

En cuanto a la frecuencia y criterios de selección, si bien los talleres se incluyen formalmente en las cuatro universidades, la modalidad de implementación, criterios de selección y frecuencia, varía en cada una de ellas, sin especificar estos aspectos, a pesar de haberlos preguntado concretamente.

Al referirse a la diferencia entre Trabajo Práctico y Taller, podría inferirse que los objetivos de uno y otro son diferenciados, no son excluyentes entre sí, pero no se visualiza alguno que le dé entidad por sí mismo a los talleres. Respecto a los aspectos que se incluyen en la evaluación de los talleres, algunas unidades académicas hacen más hincapié en evaluar procesos y resultados y otras en evaluar las habilidades para el aprendizaje.

El constructivismo aparece como la concepción epistemológica que prima en las definiciones, la perspectiva de complejidad y la intervención profesional. El Trabajo Social es el concepto organizador de las temáticas que se trabajan en los talleres.

Algunas reflexiones desde la polifonía de voces

Todas las experiencias del Departamento de Práctica se basan en la modalidad de trabajo de taller, de los espacios de supervisión para el acompañamiento de las prácticas pre profesionales y han sido pensadas teniendo como marco los objetivos de la carrera y propósitos del Departamento de Práctica, con la articulación horizontal y vertical del espacio curricular. En función de lo anterior, podemos visualizar la consideración de la práctica pre profesional como una práctica académica, guiada y reflexionada desde un lugar teórico. La práctica pre profesional como práctica académica, intencionada.

En consecuencia la “mediación pedagógica” (Daniel Prieto Castillo, 2007) aparece como uno de los sustentos epistemológicos, proponiendo al taller articulado a la supervisión. El construccionismo sistémico, la pedagogía de enfoque constructivista (el sujeto construye conocimiento), la teoría del aprendizaje significativo en el marco del paradigma de la complejidad, orientándose a una formación integral (contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales) son las otras posiciones epistemológicas que sustentan una mirada como la que trabajamos. Esto evidencia una similitud con los rastreos teóricos y las posiciones asumidas por el equipo en los diferentes proyectos de la Cátedra Investiga trabajados hasta el momento.

Acerca de la metodología, concluimos que, en general, en los tres niveles de práctica el equipo docente responsable de los talleres plantea modelos mixtos de trabajo. Por un lado, talleres presenciales con producción grupal; y por otro, actividades mediadas por las TIC. En ambos casos la metodología de trabajo lleva a ejercer un rol activo del y la docente, coordinador/a y organizador/a de las actividades y evaluador/a del proceso.



Respecto a la planificación, hemos identificado que la misma está estructurada en función de las siguientes variables, las cuales guardan coherencia entre sí:

- Contenidos
- Objetivos
- Estrategias Pedagógicas
- Expectativas de Logro
- Instrumento de Evaluación

Las propuestas de enseñanza aprendizaje que se basan en los principios de la educación popular tienen como punto de partida la referencia a que el proceso de enseñanza aprendizaje es dinámico, dialéctico y crítico, por ende coloca al o la profesor/a en una posición activa, de desequilibrar y reequilibrar. Para ello, estas propuestas apuestan al taller como un espacio para el ejercicio crítico, reflexivo y la función docente es puesta en la instancia de mediación pedagógica. A su vez refieren que el proceso de aprendizaje no puede entenderse únicamente a partir de un análisis externo y objetivo de lo que se enseña y de cómo se enseña, sino que es necesario tener en cuenta además, las interpretaciones subjetivas que el propio alumno construye a este respecto. Rescatando que en el proceso de aprendizaje se encuentran involucrados los supervisores de campo, docentes de otras asignaturas y estudiantes.

Los/as docentes del departamento de Práctica no sólo hacen mención a los “talleres” como propuesta metodológica, sino que sostienen que los mismos están articulados como dispositivo pedagógico con las prácticas en terreno, las supervisiones de la cátedra y de campo y la sistematización de la práctica. Los talleres que el equipo docente propone tienen en cuenta contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales y cada taller prevé: presencia de un/a coordinador/a y observador/a; objetivos; días, horas y lugar; actividades a realizar; recursos necesarios y evaluación. Alfredo Ghiso (1999:141) reconoce en el “taller” determinados momentos metodológicos: momento preliminar; momento de apertura; trabajo grupal; elaboración; cierre; y evaluación.

En general, en las diferentes respuestas de las unidades académicas encuestadas, pudimos observar que el plan de actividades se encuentra estructurado en función del plan de estudios de esa unidad académica, los contenidos que se quieren trabajar, los objetivos, la estrategia pedagógica, la expectativa de logro y los instrumentos de evaluación (observación directa cualitativa; concurrencia y participación activa; presentación de lo producido, generalmente informe grupal) se desprenden de allí.

Concretamente, nos preguntamos ¿cómo lograr desarrollar procesos de aprendizaje en los y las estudiantes durante la realización de las prácticas a lo largo de la formación en diferentes niveles de complejidad y de conocimiento que se exprese en una sola práctica integrada?



Si entonces para que se produzca esta fusión – aleación, necesitamos de una fragua, en este recurso metafórico, el ámbito de la práctica vendría a ser el espacio en que se encuentra teoría y acción, construyéndose en el proceso lo que diversos autores han denominado praxis. Al decir de Saúl Karsz, teoría y práctica están siempre unidas, no se trata entonces de llegar a ligarlas, sino de ver como lo están ya (Arias, Ana, García Godoy, Bárbara y Manes, Romina, 2011: 54).

Soraya Giraldez y Cecilia Testa (2011) plantean las tensiones que se generan en los distintos talleres en los diferentes niveles de prácticas como así también realizan una breve caracterización de algunos de los problemas vinculados a la enseñanza del proceso metodológico que coincide con las discusiones al interior del Departamento de Práctica como con las inquietudes y sugerencias que realizan estudiantes y otras unidades académicas del país. Por ejemplo: lecturas erróneas sobre el proceso de intervención construidas linealmente desde la academia; “la sensación de que la práctica no permite la aplicación de la teoría”; hacer prevalecer los contextos en que se está aprendiendo; las dificultades para reconocer los límites de la práctica; que el/la estudiante se reconozca como protagonista de su propio aprendizaje y no un mero/a receptor/a de enseñanzas. Las dificultades para incorporar la idea de estrategia, como el arte de poder combinar propuestas y acciones situadas en contextos singulares, de modo tal de poder romper con la idea de secuencia lineal, a la vez que facilitar el aprendizaje mientras se interviene.

Prácticas centradas en los estudiantes como únicos sujetos, que generan la sensación de que las prácticas pre-profesionales que promueven están solamente interesadas en la formación. La necesidad de situar la práctica pre-profesional en un conocimiento acerca del sobre qué interviene el Trabajo Social. Trabajar en la la idea de proceso, como un camino a transitar, volver a esta desde el inicio de cada aprendizaje o contenidos nuevo a abordar; intentando superar el abordaje meramente procedimental de los contenidos.

En este sentido en todas las lecturas y debates que hemos tenido aparece como eje central para pensar las prácticas profesionales en la formación la integración de los diferentes niveles de la misma; sobre todo pensando en la reformulación del plan de estudios, para plantear el proceso metodológico no de manera lineal sino en términos estratégicos y como intervención situada.

Tal como sostienen en el texto que compila Alicia Soldevila (2010) de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba, coincidimos en que el solo contacto directo y permanente con determinadas problemáticas no garantiza conocimientos sobre las mismas. No obstante, ese contacto, si es intencionado y orientado se constituye en insumo privilegiado para la producción de conocimiento. En este sentido nos referimos no a cualquier actividad práctica, sino a una práctica guiada y sobre todo reflexionada, recapturada desde algún/



nos lugares teóricos, que la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba denomina prácticas académicas. Todo proceso pedagógico lleva implícito un sujeto que enseña, un sujeto que aprende y un contenido mediador entre ambos. Se propone, teniendo en cuenta las diferencias, tratar de horizontalizar la relación entre estudiantes y docentes, devolviéndole a los/as estudiantes la posibilidad de aprender; reconociendo que los/as estudiantes son portadores/as de un saber, situándolos/as en el lugar de sujetos que construyen conocimientos junto con otros. Aquí aparece la mediación pedagógica como categoría central en las voces de los protagonistas de estas experiencias educativas. En este sentido, la superación de la concepción tradicional en la cual aparece como central que el enseñar es superior al aprender.

Aprender la intervención profesional, no es solo aprender conceptos sino que refiere a un “saber hacer”, es decir poner en acto esta teoría. Desde la perspectiva de Alicia Soldevia (2010) de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Córdoba, ese “saber hacer” contempla distintas dimensiones: teóricas, valóricas, metodológicas e instrumentales presentes en el momento de enseñar. Trabajo Social se encuentra en condiciones de superar la oposición binaria entre “conocer” y “actuar”. Por lo cual es posible pensar al Trabajo Social como una profesión intérprete válida de la realidad social, no sólo desde lo teórico sino también desde lo político.

Todos los autores consultados y que están referenciados en la bibliografía coinciden en que el espacio de taller y el tiempo del taller son entendidos en términos pedagógicos, no como el espacio y el tiempo de las prácticas; sino como el espacio y el tiempo de reflexión y aprendizaje de las prácticas, de las experiencias. Es un espacio vital. Esto es la incorporación de disposiciones y habilidades que permitan el sentido común, no por minúsculo o sencillo, sino por su capacidad de brindar conocimiento sobre la realidad y ser punto de partida de la construcción de un conocimiento que lo supere y lo integre. Desde esta perspectiva, el taller como instancia formativa es concebido como ámbito de incorporación, es decir, de trabajo sobre un cuerpo socializado a partir de las experiencias vitales vividas. Una instancia de aprendizaje orientada en este sentido deberá partir de un primer reconocimiento “el conocimiento científico y su aprendizaje no parten de cero”. Los estudiantes están socializados, tienen conocimientos previos, opiniones y posiciones sociales.

En consecuencia surgen algunas propuestas en función de las y los autores trabajados como desafíos para trabajar las prácticas profesionales con el dispositivo de taller: Técnica de mapeo de actores involucrados, habilitar la palabra de los mismos y apelar a la construcción de la intervención desde lo simbólico, a decotidianizar para quebrar la quietud de lo cotidiano.

En la misma línea que la profesora colombiana Rosa María Cifuentes Gil (2015) afirmamos la importancia del interés y la posibilidad, así como el desarrollo de investigación en torno a la docencia del Trabajo Social, campo fundamental, potente y estratégico para cualificar los



procesos de formación. Asimismo, la conformación de equipos docentes, la reflexión sobre la relación teoría - práctica y los posicionamientos al respecto.

De todos modos, señalamos como fundamental contextualizar más y mejor la experiencia, para comprenderla. Evidentemente esto puede tener que ver con la fragmentación en que nos tienen las universidades, en cuanto a la construcción de conocimiento, con la perspectiva de publicar artículos, libros y capítulos de libros.

Un planteo fundamental es rescatar la perspectiva crítica como horizonte axiológico, ético y político de la formación profesional. De la misma manera, los horizontes históricos, políticos y epistemológicos de los objetos del trabajo social y las perspectivas construccionistas, en perspectiva pedagógica y didáctica.

Desde esta concepción del proceso de enseñanza – aprendizaje, en la que entendemos que el conocimiento es una construcción colectiva, permanente, ratificable y rectificable, pues es esencialmente socio-histórica; apostamos a que los y las estudiantes tengan una mirada crítica y comprensiva de los procesos sociales y de la relación con los sujetos con los que se vinculan en la práctica profesional, entendiendo que ambos operan con marcos ideológicos y conceptuales propios.

Por lo tanto el taller aparece así como un dispositivo que permite que los y las estudiantes asuman y desarrollen un papel protagónico como sujetos del proceso educativo que requiere compromiso y dedicación a la práctica y una actitud crítica y reflexiva frente al conocimiento y a la realidad. En función de esto, los talleres pueden surgir como un espacio propicio para el ejercicio crítico y reflexivo de interrogantes y nuevas problematizaciones en función de los cuales el aprendizaje sea puesto en valor como significativo, valioso, necesario y relevante. Coincidimos así con Alfredo Ghiso (1999: 143) que

...los talleres como dispositivos de investigación (y de formación), tienen sus regímenes, normas, indicaciones y procedimientos que permiten o facilitan el quehacer intencionado. Estas reglas distribuyen y relacionan los componentes del dispositivo permitiendo que los diferentes haceres acontezcan (el hacer ver, hablar, recordar, conceptualizar, analizar).

A partir de estas afirmaciones, señalamos algunos interrogantes que se plantea dicho autor y que nos resultan interesantes para la discusión:

¿Quién fija las reglas del dispositivo? ¿Desde qué paradigmas se fijan? ¿Con qué intereses? ¿En relación a qué sujetos? Es al descubrir estos interrogantes cuando nos damos cuenta que todo dispositivo y sus multilíneas atraviesan los umbrales práxicos y entran en espacios éticos, epistemológicos, políticos y estéticos (Alfredo Ghiso, 1999: 143).



Asumir entonces este tipo de dispositivo no exime al/a investigador/a ni al/la docente de plantearse e interrogarse por las dimensiones éticas y políticas del proceso, las cuales son, según nuestro punto de vista, directrices en la formación profesional.

Por otra parte, también nos preguntamos ¿qué pasa con el lugar para la reflexión de la práctica del taller? La vorágine en la actividad cotidiana que desarrollan los y las docentes muchas veces dificulta la reflexión continua y sistemática acerca de los talleres. Por lo cual se presenta como un desafío dentro de la formación y de la práctica docente dar al taller la visibilidad y relevancia necesarias, no solo a partir de la experiencia adquirida, sino también por los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas.

Existen varios espacios que están en juego y en tensión al pensar las prácticas. Podemos distinguir múltiples espacios, para tener en cuenta a la hora de resolver las preguntas iniciales de todo trabajo en los talleres áulicos:

- El espacio del/a estudiante, afrontando el desafío de evidenciar el quehacer profesional en un contexto institucionalizado.
- El espacio docente, de actualización permanente de saberes y el desarrollo de perspectivas e interrogantes.
- El espacio áulico, donde se debería recuperar lo trabajado en territorio, interrogarlo, desagregarlo conceptualmente para resignificarlo cargándolo de contenido, desde una perspectiva crítica y propositiva.
- El espacio de inserción institucional con sus lógicas propias, sus cargas simbólicas, direccionalidades interventivas (con saberes específicos), que deben poder ser traducidos y analizados. Espacio con mayor contradicción y confrontación.
- El espacio universitario, pensar que no solo se trata de proceso formativo de los y las estudiantes sino que la universidad se traslada al territorio donde los saberes son puestos en juego.

Estos espacios no se presentan como compartimentos estancos, sino que tienen puntos de encuentros, donde se materializan acuerdos y disensos, continuidades y puntos de rupturas. Por eso la gran pregunta es ¿cómo poner en juego todos los saberes de modo tal que no resulten amenazantes?

Pensando una posible guía organizativa de los talleres

Esta guía resulta de los distintos análisis e interacciones surgidas de las diferentes experiencias de los participantes del equipo de investigación y los aportes realizados por los sujetos entrevistados y docentes que han contribuido al análisis y elaboración del proyecto.



La idea es que no constituya un camino preexistente, algo dado a seguir, sino una orientación que posibilite crear y construir el taller como un espacio de interacción y una práctica colectiva teniendo en cuenta los emergentes y particularidades de cada grupo de estudiantes y docentes, los contenidos curriculares y el contexto socio-histórico en el que se enmarca.

De este modo, consideramos que al momento de pensar un taller es importante tener en cuenta algunos elementos orientadores de la organización del mismo:

- Espacio Curricular /Departamento en el que se desarrolla
- Nombre o Título del taller
- Fecha
- Hora (de inicio y finalización)
- Lugar de realización
- Unidad del Programa o Núcleo en el que se inscribe
- Responsables: Señalar con claridad quién coordina y quiénes realizan otras funciones que la actividad propuesta en el taller requiera
- Destinatarios y participantes
- Objetivos
- Momentos (explicitar el tiempo destinado a cada uno):
 - Instancia de trabajo previo (si fuera necesario o pertinente)
 - Inicio y puntos de partida, que incluye la apertura, presentación y explicitación de las pautas de trabajo
 - Desarrollo y profundización de la temática
 - Puntos de llegada y cierre
- Producto o resultado esperado
- Evaluación
- Recursos e insumos necesarios

Puntos de llegada que son a la vez puntos de partida

Tal como dicen los y las docentes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba muchas veces la práctica preocupa en la formación, pero no ocupa. Son escasos los productos, las sistematizaciones y propuestas que trascienden el diagnóstico de qué se puede o no hacer. En general las referencias sobre las mismas se realizan en términos negativos, de obstáculos o dificultades. Hablar de práctica supone por un lado, hablar y pensar sobre lo que en lo cotidiano del quehacer estudiantil de Trabajo Social nos hace aprender a ser trabajadores sociales y, por otro lado, discutir y confrontar qué hacer con lo ideal.



En las instituciones formadoras hay gran preocupación por la confrontación de las experiencias con el marco teórico pero no como posibilidad de abrir un camino de teorización de las intervenciones profesionales, sino más bien desde una mirada instrumental de la práctica.

Se sigue considerando a las prácticas como la aplicación de la formación teórica. Aún hoy es posible escuchar planteos que para una intervención eficaz basta con la voluntad y el compromiso, y se reduce así la eficiencia a cuestiones valorativas. Desde esta perspectiva el eje que articula la profesión es la ideología, cualquiera sea su signo.

Los esfuerzos que venimos haciendo como equipo de trabajo que es responsable de la materia Trabajo Social V: Práctica Profesional y Supervisión Docente y de ser participantes del Departamento de Práctica, están orientados a ocuparnos del tema de las prácticas como eje vertebrador de la formación profesional.

El taller como dispositivo pedagógico puede constituirse en un espacio privilegiado no sólo de formación profesional para los y las trabajadores/as sociales, sino también de análisis y reflexión de las prácticas y de la construcción colectiva de conocimientos. En el cual, sobre todo las y los docentes o coordinadores y coordinadoras a cargo del mismo no pierdan de vista las dimensiones que se ponen en juego, como son: el poder, la comunicación, la corporalidad, lo teórico, la emocionalidad, lo ético, la implicación de los actores participantes. Prestar atención a la intencionalidad y direccionalidad del dispositivo para lo cual se requiere maniobrabilidad del mismo.

Destacamos la importancia de la función docente en la instancia de mediación pedagógica, fundamentalmente la tarea de habilitar y sostener espacios de construcción del pensamiento crítico, de convergencia de saberes y de reflexiones fundadas. Destacamos también la riqueza de los talleres en la formación, en tanto propenden a la apropiación crítica y reflexiva de los conocimientos teóricos y su puesta en juego en los escenarios de la realidad de manera grupal; y porque además es un dispositivo en el que se trabajan instrumentos y contenidos significativos para la formación profesional adquiridos en las otras materias curriculares.

Apuntan a contribuir a la generación de habilidades y competencias (saber + un saber hacer complejo) que instrumente a los y las estudiantes para los numerosos desafíos que deberán enfrentar como profesionales y/o investigadores al momento de intentar comprender e intervenir en la realidad social. Además, estimula el trabajo en equipo, el desarrollo de actitudes solidarias, flexibles y cooperativas, el compromiso con la tarea sumado a los aspectos socio-afectivos necesarios también en el proceso de formación.

Algunas ventajas que concluimos que proporciona esta metodología de aprendizaje:

1. Promueve una educación integral e íntegra simultáneamente en el proceso de aprendizaje: el Aprender a aprender, el Hacer y el Ser.
2. Supera el concepto de educación tradicional en el cual el/a estudiante ha sido un receptor/a pasivo, bancario del conocimiento. Pone en cuestión la tradicional "cátedra".



3. Gira en torno a la concepción de un sujeto activo: las y los estudiantes en los talleres son creadores de su propio proceso de aprendizaje.

4. Permite la creación de espacios reales de comunicación, participación y autogestión en las entidades educativas y en la comunidad.

5. Promueve relaciones competitivas por la producción conjunta.

6. El aprendizaje no es sólo un acto intelectual, sino también emocional, afectivo y vivencial.

7. El origen del conocimiento está en la pregunta, en la problematización de un saber, con la pregunta en términos de Freire, “nace también la curiosidad y con la pregunta se incentiva la creatividad”

Consideramos que la formación universitaria requiere de sujetos con competencias académicas, sustentadas y fundadas científicamente; pero también, con el desarrollo de habilidades y destrezas que le permitan poner constantemente en tensión los conocimientos, los aspectos teórico-epistemológicos, metodológicos y las dimensiones ético-políticas y la praxis.

A partir de este trabajo apuntamos a realizar un aporte a la reflexión de una propuesta de formación que no sólo promueve estos aspectos sino que los fortalece y enriquece; involucrando a todos los actores como “sujetos de conocimiento y acción capaces de verse y ver al que los ve” (Alfredo Ghiso, 1999: 144). Esto es, pensar nuevas formas de enseñar, sin desterrar necesariamente modos tradicionales, pero pensando que el desafío de hoy es generar verdaderos procesos democratizadores en los ámbitos académicos, reconociendo a los sujetos del aprendizaje que hoy se presentan, reconociéndolos no sólo como sujetos de derechos sino fundamentalmente como actores fundamentales y necesarios del proceso de conocimiento, el cual se construye en conjunto, de manera colectiva, históricamente situado, indispensablemente objetivo, jamás neutral.

Hemos podido corroborar que lo grupal, lo colectivo es el lugar de los aprendizajes. Y en este sentido el punto de partida para reflexionar críticamente sobre la práctica siempre es el contexto, la práctica situada de ese grupo. Contexto que implica una interrelación tensionada y conflictiva entre un mapa de relaciones, una malla curricular y los actores que participan de esa práctica

Sin negar lo dicho anteriormente observamos que la categoría dispositivo pedagógico no está tan trabajada teóricamente por el equipo como para hacer afirmaciones más contundentes. Estas afirmaciones las hacemos desde la reflexión crítica de la propia práctica docente en el marco de ser responsables como equipo de los talleres de la práctica de los futuros trabajadores/as sociales; reconociendo las distintas significaciones de taller que coexisten y la imprecisión de algunas posiciones. Por lo tanto esto se convierte en un camino a transitar en futuros proyectos de investigación.



Nuestras inquietudes refieren casi siempre a las estrategias pedagógicas y didácticas; al para qué, qué y cómo enseñar. Estos aspectos a la vez nos remiten a analizar nuestros propios supuestos: concepciones básicas sobre el mundo, el sujeto, la realidad, las relaciones sociales, la vida, la educación, el conocimiento, entre otros. Reflexionar en torno a ello nos posibilita revisar nuestra práctica docente e intentar cada vez mayor coherencia.

En este sentido, vemos que si trabajamos en la intervención del Trabajo Social tenemos que investigar sobre la intervención del Trabajo Social, en términos de la construcción de una línea de investigación que sea la construcción disciplinar en Trabajo Social, que caracterice la intervención, los sujetos, los saberes y las prácticas como grandes conceptos de la pedagogía universitaria.

Si bien la instancia de práctica pre profesional no es el único dispositivo de enseñanza de la intervención profesional (ya que todos los espacios curriculares y disciplinas contribuyen a ello), sí constituye el escenario principal que “conecta” a los y las estudiantes con los espacios “reales”, concretos, del ejercicio profesional. Les brinda herramientas para pensar la construcción del espacio profesional y les posibilita identificar y analizar escenarios en relación a diferentes contextos en los cuales Trabajo Social se inserta e interviene. Por otro lado, les permite analizar condiciones de trabajo y de inserción laboral, les posibilita ese tan ansiado encuentro “cara a cara” con el “otro” y “probar/se” en la generación de relaciones y vínculos: qué cuestiones acompañan y cuáles no; cómo avanzar y crecer; cómo no flaquear y aprender a sobrellevar y fortalecerse.

Consideramos muy positiva y rica la experiencia de pensar la práctica y la intervención profesional y los dispositivos pedagógicos y didácticos para trabajar este aspecto que consideramos eje de la formación profesional. Sin embargo, hasta el momento de las investigaciones realizadas, observamos que tanto la categoría dispositivo como el uso indistinto de práctica profesional e intervención profesional son las líneas que debemos profundizar para clarificar teóricamente la práctica docente que desarrollamos.

Bibliografía

ARAÚJO, Ana María (2003). Interjuego de lo psíquico y lo social. Eros y Thanatos. En BARCELÓ, Jorge (Comp). *Documentos de Sociología Clínica* (pp. 9-14). Montevideo: Universidad de la República, Facultad de Psicología.

ARAÚJO, Ana María (2009). Acerca del tiempo

y desde los espacios inciertos de la hipermodernidad: la Sociología Clínica. En ARAÚJO, A. M. (Comp). *Sociología Clínica 2. Sociología clínica: reflexiones desde la práctica*. (pp. 19- 34). Montevideo: Universidad de la República, Facultad de Psicología.



- BASTACINI, María del Carmen (2004). El papel de las prácticas pre-profesionales en la formación de trabajadores sociales. *Trabajo presentado en el XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social La cuestión social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana*. San José de Costa Rica.
- CANDELO, Reina; ORTIZ, Gracia y UNGER, Bárbara (2003). *Hacer talleres*. Colombia: Fondo Mundial para la Naturaleza.
- CIFUENTES GIL, Rosa María (2015). *Construcción disciplinar en trabajo social*. Universidad de La Salle: Tendencias & Retos 20, p.p. 51-81
- DE GAULEJAC, Vincent (2003). El sujeto entre el inconsciente y los determinismos sociales. En BARCELÓ, Jorge (Comp). *Documentos de Sociología Clínica* (pp. 15-23). Montevideo: Universidad de la República, Facultad de Psicología.
- DICCIONARIO IBEROAMERICANO DE LA FILOSOFÍA DE LA EDUCACIÓN. Disponible en: <http://www.fondodeculturaeconomica.com/dife/> búsqueda. Consultado en febrero de 2018.
- EDWARDS, Verónica (1992). Hacia la construcción del perfeccionamiento docente. En Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación, *PIIE. Cómo aprende y cómo enseña el docente, un debate sobre el perfeccionamiento*. Cap. I. Santiago de Chile.
- GARCÍA, Dora. (2001). *El grupo, métodos y técnicas participativas*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- GHISO, Alfredo. (1999). Acercamientos: el taller en procesos de investigación interactivo. En *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*. Universidad de Colima, Colima, México, volumen V, N° 9, junio, pp. 141-153
- GIRALDEZ, Soraya y TESTA, Cecilia. (2011) De fusiones y de fraguas. En ARIAS, Ana; GARCÍA GODOY, Bárbara y MANES, Romina (comp.) *Trabajo social, lecturas teóricas y perspectivas: aportes para repensar la formación profesional desde la intervención* (pp. 5-13). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- JARA, Oscar. *La concepción metodológica dialéctica, los métodos y las técnicas participativas en la educación popular*. San José de Costa Rica: CEP Centro de Estudios y Publicaciones Alforja. Disponible en www.alforja.cr.org/centro/cep.
- JASINER, Graciela (2007) *Coordinando grupos. Una lógica para los pequeños grupos*. Buenos Aires: Editorial Lugar.
- KARSZ, Saül (2011) Producción de conocimiento: ¿ocio cultural o necesidad vital?. En *La investigación en Trabajo Social*. Volmen XI. Entre Ríos, UNER, Facultad de Trabajo.
- MAURI, Teresa (1993) ¿Qué hace que el alumno y la alumna aprendan los contenidos escolares? La naturaleza activa y constructivista del conocimiento. En COLL, Cesar; MARTÍN, Elena; MAURI, Teresa y otros (Comp). *El constructivismo en el aula*. Barcelona: Ed. Graó.
- MUZLERA, Silvia (2012) La técnica grupal. Maniobrabilidad de sus elementos. Ponencia presentada en las XII Jornadas de la Residencia Interdisciplinaria en Salud Mental *Salud mental en tiempo de cambio. Historia, actualidad y nuevas perspectivas*. Mendoza.
- PRIETO CASTILLO, Daniel (2007) La enseñanza en la universidad. Módulo 1, 6° ed. *Especialización en Docencia Universitaria*. Mendoza: Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras (UNCuyo),
- RHÈAUME, Jacques (2000) El relato de vida y el sujeto social complejo. En *Temas Sociales*,



- 21, Santiago de Chile, Centro de Estudios Sociales y Educación.
- SACRISTÁN, José Gimeno (2005) *La educación que aún es posible*. Madrid: Ediciones Morata.
- SIERRA TAPIRO Juan Pablo y VILLEGAS CARDONA, Sindy Lorena (2009) *La Formación Profesional En Trabajo Social. Vigencia Del Debate Sobre Los Paradigmas Sociales: El Caso De La Universidad Del Valle. Ponencia presentada en el XIX Seminario Latinoamericano de Trabajo Social, realizado por la ALAEITS*. Guayaquil.
- SOLDEVILA, Alicia (Comp.) (2010) *Tensiones y desafíos en la formación profesional. Aportes en torno a las prácticas pre profesionales*. 1a ed. V. I. Córdoba, Escuela de Trabajo Social, Universidad Nacional de Córdoba. (Serie Docencia. Cuadernos de Trabajo)
- TARACENA RUIZ, Elvia (2002) *La construcción del relato de implicación en las trayectorias profesionales. En Revista Perfiles Latinoamericanos*, 21. México D.F : FLACSO México. pp 117-141.
- VÉLEZ RESTREPO, Olga (2003) *Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- INFORME DE AVANCE Proyecto 2015/2016. El lugar del taller en la formación profesional: Estudio y sistematización del taller como dispositivo que participa en la reflexión sobre la intervención/práctica profesional. Programa La Cátedra Investiga -FCPyS-UNCuyo, Mendoza
- Ordenanza 09/12 - CD. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.
- Resolución 111/13- CD. Objetivos y contenidos mínimos del Departamento de Prácticas Profesionales de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, 30 de mayo de 2013.



Documentos

- DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL. Programa de Talleres Áulicos de Introducción a la Práctica. Año Académico 2016. Plan 1999
- Encuesta de estudiantes de primer año.
- INFORME FINAL Proyecto 2014/2015. El taller como dispositivo pedagógico para la reflexión colectiva de los procesos de práctica. Límites y posibilidades. Programa La Cátedra Investiga -FCPyS-UNCuyo, Mendoza.





Cuadernos de Cátedra

EFFECTOS DEL SISTEMA ELECTORAL EN LA DINÁMICA DEL SISTEMA DE PARTIDOS A NIVEL SUBNACIONAL. EL CASO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA.

Julio Leonidas Aguirre y Mario Guillermo Guerrero.

INTERCAMBIO ENTRE ESTADO Y CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. APORTES DESDE LOS ENFOQUES DEL MARKETING SOCIAL, PÚBLICO Y DE SERVICIOS.

Ana Da Viá y Alejandra Pandolfi

TRAYECTORIAS OCUPACIONALES EN LAS ZONAS URBANAS DE MENDOZA. LA MOVILIDAD SOCIAL COMO EXPERIENCIA DE VIDA DE TRES GENERACIONES.

Lilibeth Yáñez, Patricia Lecaro, Rosa María Bustos, Andrea Benedetto, Natalia Gusman, Julieta Yazlli, Bernardo Yazlli, Iván Staller, Miguel González, Marina Estrada, Ayelén Pereira, Sayi García, Malen Salomón.

RESIGNIFICANDO LA RELACIÓN CON LOS/AS DEMÁS Y LOS DISPOSITIVOS EN UNA CULTURA DE LA CONECTIVIDAD. UNA EXPLORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS/AS DE LA UNCUYO.

Abril Williams, Josefina López, Nahir Miner, Nelson Scariot y Rocío Malnis.

EL TALLER EN LA FORMACIÓN DE TRABAJO SOCIAL COMO DISPOSITIVO PARA LA REFLEXIÓN SOBRE LA PRÁCTICA PROFESIONAL. ALGUNAS APROXIMACIONES DESDE EL DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS.

Ruth Noemí Parola, María Valeria Pérez Chaca, María Teresita Blanco, Soledad Mejías, Paula Ligori, Valeria Muñoz, Valeria Chiavetta, María Elisa Montiano, María Belén Jodar, Verónica Cecilia Obón y Ana Laura Ramírez.