

REVISTA DEL
CENTRO DE INVESTIGACIONES
EN DESARROLLO HUMANO

DIVISIÓN DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
Y PROYECTOS

UNIVERSIDAD DEL NORTE

Vol. 27, n° 2, julio-diciembre, 2019
ISSN 2011-7574 (ON LINE)



Vol. 27, N° 2

Investigación & Desarrollo

Revista Latinoamericana de Ciencias
Sociales y Desarrollo Humano

Latin American Journal of Social
Sciences and Human Development

UNIVERSIDAD DEL NORTE



www.uninorte.edu.co
Km 5 vía a Puerto Colombia,
A. A. 1569, Barranquilla (Colombia)

Adolfo Meisel Roca

RECTOR

Alberto De Castro

DECANO

DIVISIÓN DE HUMANIDADES

Raimundo Abello Llanos

DIRECTOR

INVESTIGACIONES Y PROYECTOS

EDITOR

Jair Vega Casanova

EDITOR ASOCIADO

INVESTIGACIÓN & DESARROLLO está indexada en:

- Index Nacional de Publicaciones Seriadadas y Científicas y Tecnológicas de Colciencias –PUBLINDEX – Categoría A2 (<http://www.colciencias.gov.co/scienti/publindex/>).
- REDALYC: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (<http://redalyc.uaemex.mx/>).
- DOAJ: Directory of Open Acces Journals (www.doaj.org).
- LATINDEX: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. (www.latindex.unam.mx).
- SCIELO: Scientific Electronic Library Online (www.scielo.org.co).
- Base de datos EBSCO (www.ebsco.com).
- Base de datos CSA: Sociological Abstracts.
- Directorio ULRICH5 (www.ulrichsweb.com).
- SCIELO Citation Index - Thomson Reuters

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/>
rinvydes@uninorte.edu.co

ISSN 2011-7574 (*online*)

UNA REALIZACIÓN DE EDITORIAL UNIVERSIDAD DEL NORTE

Zoila Sotomayor O.

COORDINACIÓN EDITORIAL

María Margarita Mendoza

ASISTENTE COORDINACIÓN EDITORIAL

Marcela Villegas

ASISTENTE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

Suhaira Kharfan Piñeres

ASISTENTE EDITORIAL

Eduardo Franco

CORRECCIÓN DE ESTILO

Álvaro Carrillo Barraza

DIAGRAMACIÓN

Munir Kharfan de los Reyes

PROCESOS TÉCNICOS

HECHO EN COLOMBIA
MADE IN COLOMBIA

COMITÉ EDITORIAL

- Raimundo Abello Llanos
UNIVERSIDAD DEL NORTE (COLOMBIA)
- José Amar Amar
UNIVERSIDAD DEL NORTE (COLOMBIA)
- Daniel E. Aguilar Rodríguez
UNIVERSIDAD CENTRAL (COLOMBIA)
- Rafael Obregón Gálvez
UNICEF (ESTADOS UNIDOS)
- Roberto González Arana
UNIVERSIDAD DEL NORTE (COLOMBIA)
- César Torres del Río
UNIVERSIDAD JAVERIANA (COLOMBIA)
- Amalio Blanco
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID (ESPAÑA)
- Clemencia Rodríguez
UNIVERSIDAD DE OKLAHOMA (ESTADOS UNIDOS)
- Thomas Tufte
UNIVERSITY OF LEICESTER (INGLATERRA)
- Isidro Maya
UNIVERSIDAD DE SEVILLA (ESPAÑA)
- Arvind Singhal
UNIVERSIDAD DE OHIO (ESTADOS UNIDOS)
- Gerad Middendorf
KANSAS STATE UNIVERSITY (ESTADOS UNIDOS)
- Carlo Tassara
UNIVERSIDAD DE LA SAPIENZA (ITALIA)

COMITÉ CIENTÍFICO

- Camilo Madariaga Orozco
UNIVERSIDAD DEL NORTE, COLOMBIA
- Jorge Palacio Sañudo
UNIVERSIDAD DEL NORTE, COLOMBIA
- Marcel Pariat
UNIVERSIDAD PARÍS XII VAL DE MARNE, FRANCIA
- Michel Tousignant
UNIVERSIDAD DE QUÉBEC, CANADÁ
- Colette Sabatier
UNIVERSIDAD VICTOR SEGALEN, FRANCIA
- Wilson López López
UNIVERSIDAD JAVERIANA, COLOMBIA
- Carolina Beatriz Crisorio
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, ARGENTINA
- Michael Zeuske
UNIVERSIDAD DE COLONIA, ALEMANIA
- Juan Guillermo Gómez
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, COLOMBIA
- Julio Silva Colmenares
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA
- Franklin Knight, Ph.D.
JOHN HOPKINS UNIVERSITY, ESTADOS UNIDOS
- Marianella Denegri Coria
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA, CHILE
- Rosa María Alfaro
ASOCIACIÓN CALANDRIA, PERÚ
- Rodolfo de Roux
UNIVERSIDAD DE TOULOUSE LE-MIRAIL, FRANCIA
- Sergio Guerra Vilaboy
UNIVERSIDAD DE LA HABANA, CUBA
- Alejo Maldonado Gallardo
UNIVERSIDAD MICHOCACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO, MÉXICO
- Carlos Sandoval
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
- José Gabriel Fernández Fernández
UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS, ESPAÑA

INVESTIGACIÓN & DESARROLLO

es una publicación semestral, interdisciplinaria en Ciencias Sociales, que pone al alcance de la comunidad científica nuevas perspectivas y potencialidades de la investigación en el campo del desarrollo humano.

rinydes@uninorte.edu.co

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/>

Descargar Revista / Download Journal

<http://dx.doi.org/10.14482/indes.27.2.302.23>

DIRECCIÓN POSTAL

Dirección de
Investigaciones
y Proyectos
Universidad
del Norte
Apartado Aéreo 1569

ISSN 2011-7574
(ON LINE)

CONTENIDO / CONTENT

ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN / RESEARCH ARTICLES

6 AGRESIÓN EN LAS REDES Y ADOLESCENCIA: ESTADO ACTUAL EN AMÉRICA LATINA DESDE UNA PERSPECTIVA BIBLIOMÉTRICA

AGGRESSION IN SOCIAL NETWORKS AND ADOLESCENCE.
STATE OF THE ART FROM A BIBLIOMETRIC PERSPECTIVE

Ana B. Lacunza

E. Norma Contini

Silvina V. Caballero

Sergio M. Mejail

33 EL CONCEPTO DE RIESGO EN ACTORES SOCIALES QUE HABITAN UNA REGIÓN DE ALTA VULNERABILIDAD

THE CONCEPT OF RISK IN SOCIAL ACTORS THAT
INHABIT A HIGH VULNERABILITY REGION

Verónica Gómez-Urrutia

Luis Cáceres Jara

Alex González Saavedra

57 LA FACILITACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE EL DESARROLLO HUMANO AL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

THE FACILITATION OF COMMUNICATION PROCESSES IN THE
ORGANIZATION. A CONTRIBUTION FROM HUMAN DEVELOPMENT
TO THE ACHIEVEMENT OF JOB SATISFACTION

Celina Arcelia Soto Trujillo

ARTÍCULOS DE REVISIÓN / REVIEWH ARTICLES

85 EL ENFOQUE DE SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS EN LAS CIENCIAS AMBIENTALES

THE APPROACH OF SOCIO-ECOLOGICAL SYSTEMS
IN ENVIRONMENTAL SCIENCES

Víctor Alfonso Cerón Hernández

Gabriel Fernández Vargas

Apolinar Figueroa

Inés Restrepo

ARTÍCULOS DE REFLEXIÓN / REFLEXION ARTICLES

**110 EL ACCESO A LAS TIC COMO ACTIVO EN EL ESTUDIO DE
LA GENERACIÓN DE INGRESOS Y LA VULNERABILIDAD
DE LOS JÓVENES EN COLOMBIA**

ACCESS TO ICT AS ACTIVE IN THE STUDY OF INCOME GENERATION
AND VULNERABILITY OF YOUNG PEOPLE IN COLOMBIA

Nayssa Alejandra Marín

AGRESIÓN EN LAS REDES Y ADOLESCENCIA: ESTADO ACTUAL EN AMÉRICA LATINA DESDE UNA PERSPECTIVA BIBLIOMÉTRICA*

Aggression in social networks and adolescence.
State of the art from a bibliometric perspective

Ana B. Lacunza

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas

E. Norma Contini

Universidad Nacional de Tucumán

Silvina V. Caballero

Universidad Nacional de Tucumán

Sergio M. Mejail

Universidad Nacional de Tucumán

* ESTE TRABAJO SURGE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 26K 603 COMPORTAMIENTO AGRESIVO EN ADOLESCENTES QUE VIVEN EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD. SECRETARÍA DE CIENCIA, ARTE E INNOVACIÓN PRODUCTIVA, SCAIT-UNT. DIRECTORA: E. NORMA CONTINI.

ANA B. LACUNZA

DOCTORA EN PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PALERMO, PROFESORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT), ARGENTINA. BETINALACU@HOTMAIL.COM

E. NORMA CONTINI

DOCTORA EN PSICOLOGÍA, PROFESORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT), ARGENTINA. CONTINI.NORMA@GMAIL.COM

SILVINA V. CABALLERO

PROFESORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT), ARGENTINA. CABALLERO.SILVINAVALERIA@GMAIL.COM

SERGIO M. MEJAIL

PROFESOR DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN (UNT) Y PROFESOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIVERSIDAD DEL NORTE SANTO TOMÁS DE AQUINO (UNSTA). SMMEJAIL@GMAIL.COM

RESUMEN

Se revisaron publicaciones sobre el comportamiento agresivo de adolescentes latinoamericanos mediados por la virtualidad, indexados, en el periodo de 2016 a 2018. Se trató de un estudio bibliométrico, descriptivo y retrospectivo. La búsqueda se realizó en septiembre de 2018 en las bases Scopus, Redalyc, Scielo y Lilacs. De 8856 *abstracts*, se analizaron 17 artículos que cumplieran los criterios de inclusión: publicados en español, portugués e inglés, cuyos autores fueran latinoamericanos o analizaran empíricamente muestras de adolescentes residentes en América Latina. Se observó una creciente producción en los años analizados, particularmente en estudios instrumentales y cuantitativos. La autoría era conjunta con vinculación interinstitucional. El mayor número de trabajos se observó en México, Colombia y Brasil. No se encontró una prueba que evaluara ciberbullying validada para la región norte de Argentina. Se identificaron variables psicopatológicas asociadas, como comportamientos suicidas, esquemas desadaptativos y violencia de pareja. Se vincularon variables salutogénicas, como las estrategias de afrontamiento y las competencias emocionales. La evidencia científica mostró los escasos estudios sobre el tema.

PALABRAS CLAVE: agresión, internet, ciberbullying, adolescentes, bibliometría.

ABSTRACT

Indexed publications (2016-2018) about Latin-American adolescents' aggressive behaviour via Internet were examined. It was a retrospective, bibliometric and descriptive analysis. The search was carried out in September 2018 on the Scopus, Redalyc, Scielo and Lilacs databases. Out of 8856 abstracts, 17 articles which met the inclusion criteria were analysed: published in Spanish, Portuguese and English, whose authors were Latin American or empirically analyzed samples of adolescents residing in Latin America. A growing production in the period analysed, particularly in instrumental and quantitative studies, was observed. The co-authorship was with inter-institutional collaboration. The greatest number of studies was found in Mexico, Colombia and Brazil. No validated tests to measure cyberbullying in the north of Argentina were found. Associated psychopathological variables, such as suicidal behaviour, maladaptive schemas and intimate partner violence, were identified. Salutogenic variables, such as coping strategies and emotional competence, were linked. The scientific evidence showed the lack of studies on the subject.

KEYWORDS: aggression, internet, cyberbullying, adolescents, bibliometry.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el vertiginoso desarrollo de internet y de las redes sociales han creado nuevos e insospechados modos de circulación de la información y de estilos de sociabilidad. Los adolescentes constituyen hoy la generación *hashtag*, es decir, aquella que ha sido educada totalmente en la era digital (Feixa, 2014). Como bien lo señala,

el término *hashtag* no pretende ser una etiqueta que se aplique por igual a todos los jóvenes actuales, sino más bien una metáfora que sirve para reflexionar sobre las contradicciones o retos del joven contemporáneo que, por supuesto, se ve afectado de maneras muy distintas dependiendo de la clase social, género o edad. (Feixa, 2018).

Un estudio realizado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) (Paolini y Ravalli, 2016), señala que en Argentina viven 13 millones de niños y adolescentes; 8 de cada 10 de ellos usa internet y 6 de cada 10 emplea teléfono móvil. Los usos más frecuentes son chatear, jugar en línea, buscar o compartir información. Tal como señala Unicef, es de mucho valor investigar cuál es el vínculo de los adolescentes con la tecnología a fin de generar evidencia para tomar decisiones sobre políticas referidas a lo que se denomina ciudadanía digital y alfabetización digital. Los adolescentes utilizan internet y las redes sociales para satisfacer diversas necesidades vitales, de tal manera que los lugares de socialización tradicionales como la escuela o el club se articulan hoy con los nuevos ámbitos digitales (López y Arcila, 2016; Urresti, Linne y Basile, 2015). Urresti et al. (2015) plantean que el acceso a buena conectividad marca una diferencia social, al mismo tiempo que se necesita habilidad en el manejo de dispositivos digitales y poder adquisitivo para acceder a las redes. Lo que se ha denominado brecha digital alude, en tal sentido, a la desigualdad en la distribución y apropiación de las nuevas tecnologías de la comunicación (Van Dijk, 2005), que es necesario resolver. La llamada brecha digital

se extiende en el mundo, de modo que es muy amplia la diferencia entre los países de América Latina y los europeos. Por ejemplo, un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) señala que el 27 % de ciudadanos latinos tienen acceso a 4G frente al 77 % que registran igual situación en los países europeos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a esto se suman la mala calidad de los servicios y la escasa velocidad de conexión (García e Iglesias, 2017). A pesar de esta distancia digital, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) manifiesta que una apropiación cultural característica de América Latina es el uso de redes sociales, sin distinción de sexo, edad o nivel socioeconómico, por lo que algunos países de la región igualan o superan su uso a países desarrollados (Pavez, 2014).

Los adolescentes, a partir de las nuevas posibilidades de comunicación que brinda internet, pueden establecer vínculos no solo con conocidos sino también con desconocidos; no cuidan siempre su privacidad y a través de las diversas opciones —Facebook, Instagram, Pinterest— construyen autorretratos digitales, en busca de relevancia social y protagonismo (Rial, Gómez, Isorna, Araujo & Varela, 2015; Tomaz & Antunes, 2017; Urresti et al., 2015). Urresti (2015) afirma que los teléfonos móviles han cambiado la comunicación interpersonal y la han hecho “ubicua, omnipresente, sin frontera” (p. 156).

El interrogante es cuánto impacta en la subjetividad estos modos de vinculación, ya que, así como constituyen un medio que pone al adolescente en contacto con otros a nivel planetario (Feixa, 2006), puede ser también un dispositivo por el cual se generen comportamientos de riesgo, agresivos o de aislamiento, al transcurrir horas sin vinculación con otros, en busca de conexión únicamente por medio de la tecnología (Challco, Rodríguez y Jaimes, 2016). Por ello, Tomaz (2017) hace una interesante observación al decir que internet no solo es una posibilidad de observar el mundo de otra manera, sino que los adolescentes al mismo tiempo se sienten observados. Quizá el concepto más potente para analizar el impacto de la comunicación digital que emplea Tomaz es el de *subjetividad alterdirigida* (Riesman, 1950). Ello implica que el suje-

to siempre está convocando a otro con quien dialogar, y es en ese diálogo en que se va a producir una narrativa compartida. Se va a generar de este modo una identidad a partir de ese proceso (Tomaz, 2017). Por ello, puede afirmarse que las redes sociales van más allá de los contenidos que se comparten a través de ellas (Blanco, 2014).

En síntesis, los procesos de comunicación digital son esencialmente sociales y se desarrollan de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según el momento del ciclo vital (Urresti et al., 2015). Así es como se asiste hoy a un aumento de comportamientos agresivos en la adolescencia —aunque no solo en esta franja etaria— mediatizados por las redes. Desde una perspectiva psicopatológica, si un joven se caracteriza por una orientación interpersonal externalizante, con escaso autocontrol, con tendencia a la actuación de los impulsos, las redes sociales pueden convertirse en un dispositivo de riesgo; va a facilitar la canalización de sus pulsiones agresivas, con el agravante de la difusión ilimitada de dichos comportamientos o el uso del anonimato. La vinculación con otros de un modo agresivo mediante las redes es motivo de preocupación y estudio por parte de docentes y expertos en el campo de la salud mental. Uno de los más llamativos y frecuentes es el denominado ciberbullying.

CIBERBULLYING Y CIBERAGRESIÓN: APROXIMACIONES CONCEPTUALES

Muchos autores han señalado que la agresividad es una tendencia que filogenéticamente ha permitido a la especie humana la supervivencia, es decir, que está puesta a favor de la conservación de la vida. De este modo, se la entiende como la capacidad para oponer resistencia a las influencias del medio ambiente (Berkowitz, 1996). Sin embargo, esta tendencia, cuando tiene como finalidad causar daño de forma deliberada, adquiere connotación negativa de modo que obtura los vínculos entre las personas. En este caso, se habla de agresión, de modo que es la agresión el componente comportamental de la agresividad (Sabeh, Caballero y Contini, 2017). Esta agresión ha encontrado nuevas modalidades de expresión a través de los dispositivos virtuales.

Los adolescentes han desarrollado en los últimos años nuevos modos de relacionarse, entre ellos, el uso de internet como mediador de sus vínculos. Este fenómeno, en creciente auge, pone de manifiesto que su empleo no es siempre saludable. La literatura destaca que no existe consenso respecto del uso de ciertos términos vinculados a la agresión en las redes (Lanzillotti y Korman, 2014). Se han utilizado algunos como ciberagresión, ciberbullying o ciberacoso, muchas veces como sinónimos, pero es conveniente señalar sus diferencias.

Existe una amplia gama de conductas negativas que ocurren en el ciberespacio. Se define a la ciberagresión como un daño intencional que se tramita a través de medios electrónicos (Best, Ré, Mc Guckin, Corcoran y Cassanova, 2017; Corcoran, Corcoran, Mc Guckin & Prentice, 2015; Grigg, 2010). Estos comportamientos van dirigidos a una persona o un grupo de cualquier edad, quienes los perciben como perjudiciales, ofensivos y no deseados. Nocentini et al. (2010) aluden a cuatro tipos de agresión *online*: verbal, visual, de exclusión y de suplantación. Cada una de ellas da cuenta de distintas modalidades de relaciones sociales virtuales negativas. Aparece en esta propuesta una tentativa de clasificación de los comportamientos agresivos en las redes.

El ciberbullying ha sido definido como un acto agresivo e intencionado llevado a cabo de manera repetitiva y constante a lo largo del tiempo entre pares; las formas de contacto son electrónicas y la víctima no puede defenderse fácilmente (Garaigordobil, Martínez-Valderrey y Machimbarrena, 2017; Smith et al. 2008). Smith et al. (2008) resaltan el desequilibrio de poder y Nocentini et al. (2010) agregan el anonimato (la identidad del agresor se puede mantener oculta) y la publicidad. Esta última característica se refiere a la reproducción, a veces fuera de control incluso del autor, de la ofensa o agresión (Slonje, Smith & Frisén, 2013). Por su parte, Modecki, Minchin, Harbaugh, Guerra & Runions (2014) como Olweus (2012) plantean que la permanencia del elemento agresivo en el ciberespacio es inconmensurable con el consecuente agravamiento del daño para la víctima. El análisis precedente pone de manifiesto que los elementos comunes entre ciberagresión

y ciberbullying son la intención de hacer daño y el abuso de poder. Esto permite ubicar ambos fenómenos como nuevas modalidades de comportamiento agresivo.

Vale destacar, tomando los aportes de la psicopatología del desarrollo, que las características de personalidad se conjugan con variables medioambientales en la definición de los roles implicados en estas nuevas formas de interacciones sociales negativas. El comportamiento agresivo, en especial tramitado a través de las redes sociales, tiene efectos nocivos en la víctima. Devalúa la autoestima del sujeto al percibirse expuesto y denigrado en la globalidad que implican las redes virtuales y aniquila al yo al focalizar al agresor en los aspectos negativos de la víctima. Por ello, suele verse asociado a otros cuadros psicopatológicos, como la depresión y hasta el suicidio (Medrano, Márquez, Díaz, Pacheco y Briceño, 2018). La falta de estrategias de afrontamiento asertivas explicaría esta comorbilidad. A su vez, el victimario también podría resultar afectado en su subjetividad, siendo excluido del grupo de pares. Por otra parte, tales déficits sociales pueden impactar negativamente el rendimiento académico de víctima y agresor, lo que constituye un factor de riesgo para la continuidad en el sistema escolar.

Resulta fundamental, entonces, conocer el avance de los estudios sobre comportamientos agresivos mediados por la virtualidad, particularmente en el contexto latinoamericano. Más allá de que en los países de la región el acceso a internet dé cuenta de desigualdades estructurales y persistentes, es innegable el crecimiento en acceso a plataformas y redes sociales que han experimentado niños y jóvenes de la región. Un modo de conocer el impacto que el uso de las tecnologías ha tenido en la sociabilidad de adolescentes, sobre todo en modalidades de ciberbullying, es a través de los estudios bibliométricos.

Si bien en los últimos años se registra un aumento de los estudios bibliométricos con el propósito de cuantificar la producción científica, todavía existe una vacancia de estudios que focalicen el análisis bibliográfico sobre el comportamiento agresivo a través de internet en América Latina. Solo el trabajo de Herrera-López, Romero y Ortega-Ruiz (2018) incluye un análisis de la producción sobre

bullying y ciberbullying en este ámbito hasta 2016, por lo que resulta de interés focalizar la producción posterior dado el avance del problema y su implicancia en la psicopatología adolescente. El objetivo de este trabajo fue realizar un estudio bibliométrico sobre los comportamientos agresivos de adolescentes mediados por el uso de internet. Particularmente se analizó la producción científica sobre la temática del ciberacoso, ciberbullying o agresión en la red en población adolescente de América Latina en el periodo de 2016 a 2018.

MÉTODO

Unidades de análisis

Se realizaron búsquedas en diversas bases de datos: Scopus, Redalyc, Scielo y Lilacs utilizando los descriptores: agresividad, agresión, adolescentes, internet. Estos fueron definidos con anterioridad para permitir posteriormente el análisis de contenido temático, utilizando la técnica de búsqueda de palabras clave en contexto. Se consideró el periodo de 2016 a 2018. De una base inicial de 8856 *abstracts* científicos, se analizaron 17 artículos que cumplieran con los criterios de inclusión, ya que daban cuenta de la temática de agresión en adolescentes a través de la virtualidad. Se consideraron artículos científicos publicados en idiomas español, portugués e inglés, cuyos autores fueran latinoamericanos o analizaran empíricamente muestras de adolescentes residentes en América Latina. Cabe destacar que 14 trabajos eran empíricos, mientras los 3 restantes eran revisiones teóricas o bibliométricas. Se incluyeron dichos trabajos a fin de visualizar el estado actual de la temática en América Latina, particularmente el abordaje del *bullying* y ciberbullying en adolescentes de distintas regiones.

Instrumentos

Se utilizó una matriz de registro documental diseñada para tal fin. Se consideraron las siguientes variables de análisis: año de publicación, nombre de revista, cantidad de autores, filiación institucional

y tipo de estudio; en caso de estudios empíricos, se incluyeron las variables: instrumentos, características de los participantes, principales resultados y variables asociadas al problema descripto. En todos los artículos seleccionados, se analizó su visibilidad a partir del programa Publish or Perish (considerando el buscador Google Scholar).

Procedimiento

Se trata de un estudio bibliométrico, de corte descriptivo y retrospectivo (Montero & León, 2007). La búsqueda de las unidades de análisis se realizó durante septiembre de 2018. Se incluyeron los descriptores: agresión, agresividad, adolescentes e internet. Se obtuvo una búsqueda inicial de 8856 *abstracts* en las distintas bases de literatura científica, se realizó una lectura de todos los resúmenes del trabajo o, en su defecto, del trabajo completo cuando la descripción del resumen era muy breve. Posteriormente, se llevó a cabo una selección de aquellos trabajos que incluyeran una muestra de adolescentes residentes en América Latina o que alguno de sus autores tuviese una filiación institucional en esta región. Asimismo, se consideraron los trabajos que en su título incluyeran las palabras ciberagresión, ciberbullying, ciberacoso, agresión en la red, redes virtuales y violencia. Como criterios de exclusión, se descartaron aquellos trabajos en los que no podía accederse a su texto completo, que no se ajustara a los descriptores y que sus participantes (en caso de estudios empíricos) no residieran en países de América Latina. Cabe destacar que se incluyó un trabajo de Lanzillotti y Korman (2018), en el que su unidad de análisis eran docentes de nivel primario y secundario residentes en Buenos Aires, Argentina, al considerar que aportaban información válida sobre el problema del ciberbullying en población adolescente. Aquellos trabajos repetidos, por estar indexados en más de una base de datos, fueron contabilizados una sola vez. Una vez identificados los 17 trabajos que cumplían todos los criterios de inclusión, fueron revisados en su totalidad en atención a las variables descritas. Se analizó su visibilidad, ese decir, la citación de dichos artículos a partir de su publicación,

identificados con el programa Publish or Perish 7. En consideración a las variables en estudio, se realizó un análisis de datos descriptivo a fin de identificar y sistematizar las variables estudiadas. Se utilizó el programa estadístico SPSS 22. Posteriormente, se discutieron las principales variables asociadas al problema en estudio a fin de esclarecer sus aportaciones al estado actual.

RESULTADOS

La revisión permitió identificar 17 trabajos, con un predominio de estudios empíricos, tanto de corte cuantitativo como cualitativo. Respecto de la producción temporal, se encontraron ocho artículos (47 %) publicados durante 2017, seis artículos (35 %) en 2018 y tres trabajos (18 %) en 2016.

En las producciones se identificó una tendencia a publicar en conjunto, tanto a nivel intra- como interinstitucional. La cantidad de autores que predominaron fueron tres (en seis trabajos); entre dos y cuatro autores estuvieron el 76 % de los artículos consultados. Los extremos, uno y cinco autores, representaron el 12 % cada uno. Respecto de la filiación institucional de los autores, el 90 % de los trabajos estuvieron asociados a universidades latinoamericanas, en algunos casos articuladas con otras europeas. Los países representados fueron diversos, entre ellos, México (hasta con seis instituciones universitarias), Argentina y Colombia con trabajos colaborativos con universidades de Irlanda y España, respectivamente, mientras que Brasil mostró la colaboración institucional entre instituciones públicas y privadas. Entre los trabajos que no manifestaban filiaciones a universidades, se observó que sus autores pertenecían a organismos públicos o centros de estudios clínicos. También se constató la doble dependencia de los autores, tanto al ámbito universitario como al de investigación (por ejemplo, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas [Conicet]), particularmente en trabajos argentinos (tabla 1). En los trabajos en los cuales se registró la colaboración interinstitucional internacional, las unidades de análisis correspondían a las zonas geográficas de filiación de sus autores.

Tabla 1. Filiación institucional de autores y vinculación con organismos públicos o privados

País al que pertenece la institución universitaria	F	Vinculación interinstitucional	Vinculación con organismos
Argentina	2	Sí	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas
Brasil	4	Sí	Centro de estudios clínicos
Chile	—	Sí	Organización del tercer sector
Colombia	3	Sí	—
España	2	Sí	—
Irlanda	1	Sí	—
México	4	Sí	Secretaría de Educación
Perú	4	—	Sociedades científicas Instituto de Investigación y Clínica
Reino Unido	1	Sí	—
No consigna filiaciones	1	—	—

Fuente: elaboración propia.

En los estudios cuantitativos se observó que los diseños eran de prevalencia, descriptivos, cuasiexperimental, entre otros. En el periodo analizado, se encontraron dos estudios instrumentales y tres trabajos cualitativos (tabla 2).

Tabla 2. Distribución de frecuencias según tipo de diseño metodológico

Tipo de diseño metodológico	f	%
Diseños cuantitativos	8	47
Diseños cualitativos	3	18
Diseños mixtos	1	5,5
Instrumentales	2	12
Bibliométricos	2	12
Revisión teórica	1	5,5

Fuente: elaboración propia.

Las unidades de análisis de los trabajos empíricos correspondieron a población adolescente (entre 11 y 21 años), escolarizada, perteneciente predominantemente a contextos urbanos y de diversos niveles socioeconómicos. Los tamaños muestrales fueron, en investigaciones cuantitativas, desde 67 hasta 1931 casos. Solo un trabajo analizó 12 926 encuestas *online* sobre alfabetización digital e incluyó la percepción de niños y adolescentes (Arias, Buendía y Fernández, 2018) (tabla 3). Por su parte, los diseños cualitativos incluyeron análisis de caso único o grupos de adolescentes con una perspectiva multiinformante (padres, docentes). Tal como se indicó, la inclusión del trabajo de Lanzillotti y Korman (2018) estuvo dada por la valoración del conocimiento de docentes sobre las modalidades de ciberbullying y las herramientas para abordar conflictos adolescentes vinculados.

Respecto de los instrumentos utilizados en los estudios empíricos, predominaron las pruebas autoinformes para la evaluación del ciberbullying. En su gran mayoría, mostraban un formato Lickert y se trataban de instrumentos breves, por ejemplo, el Inventario de Ciberbullying revisado (RCBI, por sus siglas en inglés) empleado en el estudio de Mallmann et al. (2017) constaba de 14 ítems tanto para el agresor como la víctima; Herrera-López et al. (2017) utilizaron una adaptación colombiana de la escala European Cyberbullying Intervention Project de 22 ítems, que cubría tanto al agresor como a la víctima. El 47 % de los trabajos se referían a cuestionarios, escalas o inventarios específicos de cyberbullying, validados localmente o en proceso de adaptación. En el 29 % de los trabajos, se hizo referencia a encuestas sociodemográficas, en las que se describieron variables contextuales vinculadas al problema. Las investigaciones cualitativas utilizaron entrevistas en profundidad, observaciones de contactos virtuales de perfiles de Facebook, grupos focales, encuentros, narraciones y transcripciones, entre otros. Respecto de la visibilidad de los trabajos incluidos, se observó que los trabajos más citados fueron los de Herrera-López et al. (2017) de Colombia y los estudios de Jaén-Cortés et al. (2017) como Sandoval et al. (2018) de México y Perú, respectivamente (tabla 3).

Tabla 3. Distribución de estudios empíricos según diseño metodológico, unidades de análisis e instrumentos

Referencia	Año	Cantidad de citas	Diseño metodológico	Unidades de análisis	Instrumentos
Camacho	2016	0	Cualitativo	4 adolescentes (14-15 años) de Toluca, México	-Entrevista -Narraciones -Transcripciones -Observaciones
Linne y Angilleta	2016	4	Cualitativo	20 adolescentes (13 a 18 años) de sectores socialmente vulnerables de área metropolitana de Buenos Aires, Argentina, 3000 contactos de un perfil virtual de Facebook	-Entrevistas en profundidad -Observaciones de perfil analítico ad hoc en Facebook
Best, Ré, N., Mc Guckin, Corcoran y Casanova	2017	0	Instrumental	67 adolescentes escolarizados en escuelas públicas y privadas de Rafaela, Santa Fe, Argentina, (13 a 19 años)	-Cuestionario de Ciberagresión (Corcoran y Mc Guckin, 2014) -Grupos focales
Sánchez, Muñoz-Fernández, Lucio y Ortega-Ruiz	2017	5	Instrumental	530 adolescentes escolarizados residentes en Sevilla, España, y Nuevo León, México, (15 a 21 años)	-Encuesta sociodemográfica -Cuestionario de Situación Sentimental (Connolly, Craig, Goldberg y Pepler, 2004) -Agresión en línea en parejas adolescentes (Cyberdating Q_A) (Sánchez et al., 2015)

Continúa...

Referencia	Año	Cantidad de citas	Diseño metodológico	Unidades de análisis	Instrumentos
García-Sánchez, Guevara-Martínez, Rojas-Solis, Peña-Cárdenas y González	2017	4	Cuantitativo	726 estudiantes de bachillerato del estado de Puebla, México, (14 a 19 años)	<ul style="list-style-type: none"> -Encuesta sociodemográfica -Datos sobre la relación de pareja -Escala de estilos de apego adulto para la población mexicana (Márquez, Rivera y Reyes, 2009) -Cyber Dating Abuse Questionnaire (CDAQ; Borrajo, Gámez-Guadix, Pereda y Calvete, 2015)
Jaén-Cortés, Rivera-Aragón, Reidl-Martínez y García-Méndez	2017	12	Instrumental	878 estudiantes de la ciudad de México (12 a 19 años), pertenecientes a escuelas públicas de educación básica y media superior	<ul style="list-style-type: none"> -Escala de violencia de pareja que se expresa a través de Medios Electrónicos (EVIME)
Mallmann, De Macedo & Zanatt	2017	2	Cuantitativo	273 adolescentes escolarizados (13 a 18 años) de Rio Grande do Sul, Brasil	<ul style="list-style-type: none"> -Encuesta sociodemográfica -Revised Cyberbullying Inventory (RCBI) (Topcu & ErdurBaker, 2010) -Cuestionario de Esquemas para Adolescentes de Young – qea (Santos et al., 2009).
Herrera-López, Romera y Ortega-Ruiz	2017	44	Cuantitativo	1931 adolescentes escolarizados (11 a 19 años) de distintos NSE de la ciudad de Pasto, Colombia	<ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario de Bullying EBIPQ (adaptación Ortega-Ruiz et al., 2016) -Escala European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire (ECIPQ) (Del Rey et al., 2015) adaptada al contexto colombiano (Herrera-López, Casas, Romera & Ortega-Ruiz, 2017)

Continúa...

Referencia	Año	Cantidad de citas	Diseño metodológico	Unidades de análisis	Instrumentos
Arias, Buendía & Fernández	2018	5	Cuantitativo	12 926 niños y adolescentes de Chile (5 a 18 años) asistentes a escuelas municipales y particulares con y sin subvención del Estado	Encuesta online en Alfabetización Digital Divergente-SerDigital 2010 (Arias Cerón, 2010)
Sandoval, Vilela, Mejía, y Caballero	2018	12	Cuantitativo	296 adolescentes de 1º, 3º y 5º año de nivel medio (13 a 16 años) residentes en Piura, Perú	-Escala Plutchick de riesgo suicida (Sandoval-Ato, 2016) -Versión española del European Bullying Intervention Project Questionnaire (EBIPQ) (Sandoval-Ato, 2016) -versión española del European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire (ECIPQ) (Sandoval-Ato, 2016) -Escala de Depresión de Beck (Rodríguez-Amaro y Farfán-Rodríguez, 2015)
Martínez-Vilchis, Morales y Pozas	2018	6	Cuantitativo	82 adolescentes escolarizados (15 a 17 años) de Toluca, México	Cyberbullying Questionnaire (CBQ; Calvete, Orue, Estévez, Villardón y Padilla, 2009; Estévez, Villardón, Calvete, Padilla y Orue, 2010; Gámez-Guadix, Villa-George y Calvete, 2014)
Mallmann, De Macedo & Zanatta Calza	2018	3	Cuantitativo	273 adolescentes escolarizados (13 a 18 años) residentes en Porto Alegre y Taquari, Brasil	-Encuesta sociodemográfica -Revised Cyberbullying Inventory (RCBI) (Topcu & ErdurBaker, 2010) -Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Folkman y Lazarus (Savóia, Santana & Mejias, 1996).

Continúa...

Referencia	Año	Cantidad de citas	Diseño metodológico	Unidades de análisis	Instrumentos
Lanzillotti y Korman	2018	1	Cuantitativo	198 docentes de escuelas primarias y secundarias con jurisdicción en Capital Federal y provincia de Buenos Aires, Argentina	-instrumento diseñado para evaluar conocimiento sobre modalidades de ciberbullying como herramientas de intervención en el ámbito escolar

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente, se realizó un análisis de contenido de los documentos a fin de identificar las temáticas asociadas al comportamiento agresivo de los adolescentes mediados por el uso de internet. Por un lado, se encontraron variables psicopatológicas como comportamientos suicidas (tres trabajos) y esquemas desadaptativos, es decir, patrones de procesamiento cognitivo o emocional disfuncionales (un documento). Por otro lado, se consideró la violencia en la pareja adolescente mediada por internet (tres trabajos). En estos se encontró que las actitudes sexistas de los adolescentes influía en una mayor agresividad en línea con sus parejas. Asimismo, se vincularon variables salutogénicas como las estrategias de afrontamiento y las competencias emocionales en la prevención del ciberbullying. Además, se analizaron variables como la edad, el sexo y la cultura. Respecto de la edad, se observó que los adolescentes más jóvenes (14-15 años) referían ser más cibervíctimas o ciberagresores que sus pares mayores. El sexo, en algunos casos, no aparecía como una variable que diferenciaba la cualidad de los comportamientos, aunque las mujeres se describían con mayor participación en el ciberbullying. En las relaciones de pareja, los comportamientos de control y agresión en la red eran más frecuentes entre los varones. Respecto de variables culturales, un estudio transcultural mostró que los adolescentes mexicanos se autopercebían con mayores niveles de control e intrusión con sus parejas que sus pares españoles. En consideración al nivel socioeconómico, se describió que los adolescentes de sectores populares de Buenos Aires referían que los comporta-

mientos agresivos *online* influían en la frecuencia de comportamientos agresivos *off-line*. Esta coocurrencia de fenómenos aparecía tanto en este estudio cualitativo con adolescentes de Argentina (Linne y Angilleta, 2016) como en otro con pares colombianos (Herrera-López et al., 2017).

DISCUSIÓN

El propósito de este trabajo fue conocer el estado de avance de investigaciones locales sobre comportamientos agresivos *online* de adolescentes latinoamericanos, con la finalidad de generar datos que orienten líneas de intervención en un problema de mayor demanda clínica.

Los autores destacan que las teorías empleadas para analizar la agresividad y la violencia humana (biológicas, psicológicas y sociológicas) son válidas para comprender el *bullying* como el ciberbullying, problemas que han tenido un gran aumento en los últimos años (Cardozo, Dubini y Lorenzino, 2017). Sin embargo, esta expansión fue desigual respecto de la producción científica en América Latina en el periodo de 2016 a 2018. El análisis de este trabajo mostró la baja incidencia de artículos sobre esta temática y, más aún, que analizaran su prevalencia en población adolescente de la región. Se encontró un 18,7 % de ciberbullying en adolescentes de 11 a 19 años de la ciudad de Pasto, Colombia (Herrera-López et al., 2017), mientras que en adolescentes de 13 a 18 años residentes en el estado de Rio Grande do Sul, Brasil, la estadística de víctimas fue del 58 % (Mallmann et al., 2017). Estos datos son coincidentes con los de otras regiones de América Latina, como Colombia, Brasil y Argentina. En este último país, el informe Global Kids Online de Unicef (Paolini y Ravalli, 2016) reveló que 8 de cada 10 niños y adolescentes tuvieron experiencias negativas de hostigamiento a través de internet en el periodo de un año, en tanto que el Ministerio de Educación de Argentina incluyó en sus evaluaciones de desempeño académico (pruebas Aprender) para alumnos primarios y secundarios un breve apartado sobre su percepción de las distintas expresiones de violencia escolar, entre ellas, las cibernéticas. Los datos de 2017 destacaron que el acoso por redes sociales fue descripto

en un 57 % de la población adolescente evaluada (Secretaría de Evaluación Educativa, 2018).

Cabe aclarar que la selección de trabajos analizados supuso un sesgo, puesto que solo se incluyeron artículos efectivamente publicados en revistas indexadas en bases de datos internacionales, por lo que los resultados descriptos pueden no reflejar el estado actual en su totalidad (por ejemplo, trabajos en proceso de revisión o avances de investigaciones publicados en otros formatos). Más allá, se destaca el interés por analizar científicamente cómo la virtualidad se ha entrelazado con las relaciones sociales y el efecto que ha provocado en la subjetividad adolescente.

Los estudios analizados estuvieron centrados en población adolescente, escolarizada, predominantemente urbana, de distintos niveles socioeconómicos. Solo el trabajo de Herrera-López et al. (2017) incluyó entre sus participantes a adolescentes rurales de Colombia, aunque no analizaron esta variable como mediadora del *bullying* o del ciberbullying. Respecto del nivel socioeconómico, un estudio anterior de Santoyo y Frías (2014) encontró en adolescentes mexicanos de mayor nivel socioeconómico (NSE) un mayor riesgo relativo de ser agresores de *bullying* respecto de sus pares de NSE bajo, los que mostraban mayor riesgo de ser víctimas, en tanto que Morales (2018) halló la presencia de ciberbullying (víctima y agresor) en todos los NSE reportados por adolescentes colombianos. Un punto central vinculado a estos planteos son la accesibilidad a los medios virtuales y el uso que los adolescentes hacen de estos. Esta revisión mostró que la accesibilidad era posible en adolescentes escolarizados de distintos ámbitos de América Latina. La presencia de ciberbullying, acoso cibernético, ciberagresión, entre otras modalidades, era descrita por adolescentes de diversos contextos socioeconómicos y que en muchas ocasiones la presencia de bullying entre los pares potenciaba los comportamientos agresivos virtuales. Esta combinación de comportamientos agresivos *off-line* y *online* fue analizada en los estudios de Linne y Florencia (2016) y Herrera-López et al. (2017).

Si bien el contexto ecológico es relevante en la expresión de los comportamientos sociales como en sus déficits, Mendoza, Cervantes

y Pedroza (2016) encontraron que tanto el contexto rural como urbano no diferenciaban género como tipo de agresión utilizada para dañar. Sin embargo, los adolescentes mexicanos urbanos referían mayor agresión directa como acosadores, mientras que sus pares rurales empleaban más una agresión relacional para excluir compañeros.

Otra variable incluida en algunos trabajos del análisis bibliométrico fue la pertenencia a instituciones educativas públicas y privadas (por ejemplo, Best et al. 2017; Mallman et al., 2018), aunque sin considerarla como una variable de análisis. Sin embargo, un análisis exhaustivo realizado por Cardozo et al. (2017) en adolescentes argentinos mostró que entre los estudiantes de colegios privados participantes se observó mayor número de ciberobservadores ante situaciones de ciberbullying, vinculado, quizá, a una mayor disponibilidad de recursos tecnológicos.

Diferentes instrumentos fueron utilizados para evaluar la agresión en redes sociales. Por un lado, se identificaron dos estudios instrumentales en la revisión: uno referido a la validación preliminar de un autoinforme sobre ciberagresión en población adolescente de Rafaela, Argentina, así como la adaptación de otra prueba sobre agresión en línea para parejas adolescentes de México (Sánchez et al., 2017). Por otro lado, se constató la inclusión de distintos instrumentos de evaluación sobre ciberagresión, ciberacoso, ciberbullying o agresión en línea. Por ejemplo, en el estudio de Herrera-López et al. (2017) en adolescentes de Pasto, Colombia, y en el de Sandoval et al. (2018) con adolescentes de Piura, Perú, se utilizó el Cuestionario ECIPQ de Ciberbullying (instrumento de 14 ítems que evalúa tanto al ciberagresor como la cibervíctima). Este instrumento sistematiza los roles centrales en el ciberbullying, el que tiene el poder con la intencionalidad de hacer daño (incontrolable por la replicación ilimitada en el ciberespacio) y la víctima, vulnerada en su privacidad y subjetividad. Otro instrumento mencionado en la revisión fue el Cuestionario de Ciberbullying (CBQ) de Calvete, Orue, Estévez, Villardón y Padilla (2010), destinado a medir ciberagresión y cibervictimización con 14 preguntas para cada subescala. Este autoinforme fue utilizado en un estudio de intervención sobre competencias

emocionales a fin de que adolescentes mexicanos pudieran hacer frente a los conflictos y las emociones implicadas en el ciberbullying (Martínez-Vilchis et al., 2018). Cabe destacar que no se encontró un instrumento de evaluación del ciberbullying validado para población adolescente de Argentina; de ello deriva la motivación de estudiar si estos instrumentos adaptados a otros contextos latinoamericanos se adecúan a las particularidades de adolescentes del norte argentino. Si bien es necesario advertir que en diciembre de 2018 fue publicado un trabajo de Resett y Gámez-Guadix (2018) sobre la adaptación del CBQ en adolescentes de Entre Ríos, Argentina, todavía no se evidenció su uso en otras regiones del país.

El análisis de las categorías temáticas asociadas expuso la comorbilidad existente entre el comportamiento agresivo a través de internet y diversos trastornos internalizantes y externalizantes infanto-juveniles. La revisión destacó que el ciberbullying aparecía como un factor de riesgo para la ocurrencia de comportamientos suicidas, particularmente en aquellos adolescentes con tendencias depresivas, con situaciones familiares disfuncionales y condiciones socioeconómicas deficientes (Sandoval et al., 2018). En la misma línea, se encontró la conexión entre el ciberacoso y las dificultades en las interacciones de parejas adolescentes, lo cual dio cuenta de una violencia ejercida a través de los espacios virtuales, de modo público o privado, que se potenciaba por la permanencia de la información en la virtualidad y la propagación instantánea en detrimento de la intimidad (García-Sánchez et al., 2017; Jaén-Cortés et al., 2017; Sánchez et al., 2017). Estas formas de violencia suponen acciones repetidas de abuso de poder, control e intrusión a la intimidad, que impactan un par adolescente con cierta indefensión, baja autoestima, con temor al rechazo y con una alta necesidad de confirmación por parte de los demás. Berner y Santander (2012) plantean la importancia que tiene la comorbilidad en el momento del diagnóstico, puesto que el uso excesivo de internet podría generar psicopatología en adolescentes vulnerables que buscan en internet un refugio para su sintomatología. Más allá de esta evidencia y los resultados poco concluyentes, se destaca el pobre funcionamiento psicológico de los

adolescentes en esta modalidad de comportamiento agresivo virtual (Resett y Gámez-Guadix, 2018).

La mayor parte de los estudios analizados se realizaron en Brasil, México, Perú y Colombia, tal como ya había descripto Herrera-López et al. (2018) en su revisión bibliométrica. La escasez de estudios argentinos publicados en el periodo muestra la necesidad de sistematizar datos que no solo posibiliten un desarrollo académico, sino líneas de intervención y prevención en convivencia escolar y prevención de la violencia virtual en la adolescencia y la juventud.

El análisis de la bibliografía abordada destaca que las dificultades para la resolución asertiva de conflictos, las escasas creencias de autoeficacia social, la baja empatía, entre otros déficits sociales que autopercibían los adolescentes latinoamericanos, no solo se expresaban en las relaciones cara a cara, sino que se potenciaban en el momento de socializar utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Cabe recordar que los medios virtuales ofrecen a los adolescentes novedosos modos de interacción y apoyo social, de mostrar a los otros lo que cada uno es, y así lograr una serie de reconocimientos esenciales para la conformación de la identidad.

Puesto que los comportamientos agresivos *online* son un problema de orden público, con una escalada cada vez mayor, resulta necesario incluir el análisis de variables sociodemográficas y culturales en el ciberbullying de adolescentes latinoamericanos. Solo abordajes interdisciplinarios e intersectoriales, contextualizados, podrán aportar luz a estos comportamientos violentos que desbordan la esfera de lo corpóreo para multiplicarse en los entornos virtuales.

Este trabajo presenta como principal limitación la revisión solo de trabajos efectivamente publicados en un periodo acotado de tiempo y la no inclusión de aquellos documentos a los que no se pudo acceder a su texto completo. Otros indicadores bibliométricos podrían analizarse en futuros trabajos. Por ejemplo, el índice de impacto de los trabajos analizados, las fuentes de financiamiento de las investigaciones, entre otros. Más allá de esto, el estudio brinda una imagen representativa de los últimos datos sobre ciberbullying y otras formas de comportamientos agresivos virtuales en población adolescente latinoamericana.

Finalmente, este trabajo evidenció dos cuestiones. Por un lado, que en el periodo analizado fueron escasos los estudios con población adolescente. Por otro lado, se infiere que la temática de la agresión adolescente mediada por internet constituye todavía un área de vacancia en la región. Esto motiva a seguir investigando sobre el papel de variables personales y psicopatológicas asociadas al uso de internet en población adolescente del norte argentino.

REFERENCIAS

- Arias Cerón, M., Buendía Eisman, L. & Fernández Palomares, F. (2018). Grooming, cyberbullying y sexting en estudiantes en Chile según sexo y tipo de administración escolar. *Revista Chilena de Pediatría*, 89(3), 352-360. <http://dx.doi.org/10.4067/S0370-41062018005000201>
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. Bilbao, España Desclée de Brouwer.
- Berner, J. E. y Santander, J. (2012). Abuso y dependencia de internet: la epidemia y su controversia. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 50(3), 181-190. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272012000300008>
- Best, S., Ré, N., Mc Guckin, C., Corcoran, L. y Casanova, A. (2017). Retos y desafíos de la adaptación transcultural del cuestionario de ciberagresión en una muestra de estudiantes argentinos. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 21(2), 17-41. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3396/339655686001/339655686001.pdf>
- Blanco Ruiz, M. (2014). Implicaciones del uso de las redes sociales en el aumento de la violencia de género en adolescentes. *Comunicación y Medios*, 30, 124-141. DOI: 10.5354/0719-1529.2015.32375
- Boubeta, A. R., Salgado, P. G., Folgar, M. I., Gallego, M. A. y Mallou, J. V. (2015). EUPI-a. Escala de uso problemático de internet en adolescentes: desarrollo y validación psicométrica. *Adicciones*, 27(1), 47-63. <https://doi.org/10.20882/adicciones.193>
- Calvete, E., Orue, I., Estévez, A., Villardón, L. y Padilla, P. (2010). Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1128-1135. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.017>

- Camacho Galicia, E. (2016). Rasgos de conductas suicidas en jóvenes adolescentes: una visión de sus interacciones familiares, escolares y virtuales que ponen en riesgo su integridad. *RICSH: Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(10), 1-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954317019.pdf>
- Cardozo, G., Dubini, P. y Lorenzino, L. (2017). Bullying y cyberbullying: un estudio comparativo con adolescentes escolarizados. *Revista Mexicana de Psicología*, 34(2), 101-109. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243057743003.pdf>
- Chalco, K., Rodríguez, S. y Jaimes, J. (2016). Riesgo de adicción a redes sociales, autoestima y autocontrol en estudiantes de secundaria. *Revista Científica Ciencias de la Salud*, 9(1), 9-15. Recuperado de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/RCCS/article/download/169/178>
- Corcoran, L., Mc Guckin, C. & Prentice, G. (2015). Cyberbullying or cyber aggression? A review of existing definitions of cyber-based peer-to-peer aggression. *Societies*, 5(2), 245-255. <https://doi.org/10.3390/soc5020245>
- De Oliveira, N., de Lima, I., Landenberger, T., Bastos, A. y Bernardi, C. (2017). Estrategias de manejo e intervención en acoso cibernético: una revisión sistemática. *Perspectivas en Psicología*, 14(1), 7-17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6043319>
- Dijk, J. van (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Londres, RU: Sage.
- Feixa, C. (2006). Generación XX: teorías sobre la juventud en la era contemporánea. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 4(2), 3-18. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-715X2006000200002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Feixa, C. (2014). *De la generación @a la generación #: la juventud en la era digital*. Barcelona, España: NED.
- Feixa, C. (2018, abril 18). *Tribus urbanas a la carta: los retos de la generación hashtag*. Recuperado de <https://valenciaplaza.com/tribus-urbanas-a-la-carta-los-retos-de-la-generacion-hashtag>
- Garaigordobil, M., Martínez-Valderrey, V. y Machimbarrena, J. M. (2017). Intervención en el bullying y cyberbullying: evaluación

- del caso Martín. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4(1), 25-32. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4771/477152555003.pdf>
- García Zaballos, A. y Iglesias Rodríguez, E. (2017). *Economía digital en América Latina y el Caribe: situación actual y recomendaciones*. Washington, D.C., EE. UU.: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Econom%C3%ADa-digital-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Situaci%C3%B3n-actual-y-recomendaciones.pdf>
- García-Sánchez, P., Guevara-Martínez, C., Rojas-Solís, J., Peña-Cárdenas, F. y González Cruz, V. (2017). Apego y ciber-violencia en la pareja de adolescentes. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 541-549. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853220052.pdf>
- Grigg, D. W. (2010). Cyber-aggression: Definition and concept of cyberbullying. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 20(2), 143-156. <https://doi.org/10.1375/ajgc.20.2.143>
- Herrera-López, M., Romera, E. M. y Ortega-Ruiz, R. (2018). Bullying y cyberbullying en Latinoamérica: un estudio bibliométrico. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(76), 125-155. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662018000100125
- Jaén-Cortés, C., Rivera-Aragón, S., Reidl-Martínez, L. y García-Méndez, M. (2017). Violencia de pareja a través de medios electrónicos en adolescentes mexicanos. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(1), 2593-2605. <http://dx.doi.org/10.1016/j.aippr.2017.01.001>
- Lanzillotti, A. I. y Korman, G. P. (2014). Cyberbullying, características y repercusiones de una nueva modalidad de maltrato escolar. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 60(1), 36-42.
- Lanzillotti, A. I. y Korman, G. P. (2018). Conocimiento e identificación del cyberbullying por parte de docentes de Buenos Aires. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(78), 817-839. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662018000300817&script=sci_arttext
- Linne, J. W. y Angilletta, M. F. (2016). Violencia en la red social: una indagación de expresiones online en adolescentes de sectores po-

- pulares marginalizados del Área Metropolitana de Buenos Aires. *Salud Colectiva*, 12, 279-294. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/scol/2016.v12n2/279-294/pt/>
- López Ponce, M. y Arcila Calderón, C. (2016). Adopción y uso de medios sociales por jóvenes de la Costa Caribe de Colombia. *Investigación & Desarrollo*, 24(2), 285-306. <http://dx.doi.org/10.14482/indes.24.2.8906>
- Mallmann, C. L., de Macedo Lisboa, C. S. & Zanatta Calza, T.(2017). Cyberbullying e esquemas iniciais desadaptativos em adolescentes brasileiros. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 313-328. <http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60631>
- Mallmann, C. L., de Macedo Lisboa, C. S. & Zanatta Calza, T.(2018). Cyberbullying y estrategias de afrontamiento en adolescentes del sur de Brasil. *Acta Colombiana de Psicología*, 21(1), 13-43. <http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2018.21.1.2>
- Martínez-Vilchis, Rocío, Morales Reynoso, T. y Pozas Rivera, J. (2018). Efectos de un programa de competencias emocionales en la prevención de cyberbullying en bachillerato. *Pensamiento Psicológico*, 16(1), 33-44. doi:10.11144/Javerianacali.PPSI16-1.epce
- Medrano, K. L., Márquez, R. E., Díaz, Y. A., Pacheco, J. R. y Briceño, M. L. (2018). Ideación suicida en una muestra de jóvenes víctimas de cyberbullying. *Psicoespacios: Revista Virtual de la Institución Universitaria de Envigado*, 12(20), 19-34. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6246916>
- Mendoza González, B., Cervantes Herrera, A. del R. y Pedroza Cabrera, F. J. (2016). Acoso escolar: diferencias en contextos educativos rural y urbano, en alumnado adolescente. *Investigación y Ciencia*, 24(67), 62-70. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6137742>
- Modecki, K. L., Minchin, J., Harbaugh, A. G., Guerra, N. G. & Runions, K. C. (2014). Bullying prevalence across contexts: A meta-analysis measuring cyber and traditional bullying. *Journal of Adolescent Health*, 55(5), 602-611. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2014.06.007>
- Montero, I. & León, O. (2007). A guide for naming research studies in psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 847-862. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33770318.pdf>

- Morales Portilla, W. F. (2018). Factores personales, de género y socioeconómicos relacionados con el cyberbullying en adolescentes colombianos. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 4(1), 46-62. <https://doi.org/10.22402/j.rdiipycs.unam.4.1.2018.153.46-62>
- Nocentini, A., Calmaestra, J., Schultze-Krumholz, A., Scheithauer, H., Ortega, R. & Menesini, E. (2010). Cyberbullying: Labels, behaviours and definition in three European countries. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 20(2), 129-142. <https://doi.org/10.1375/ajgc.20.2.129>
- Olweus, D. (2012). Cyberbullying: An overrated phenomenon? *European Journal of Developmental Psychology*, 9(5), 520-538. <https://doi.org/10.1080/17405629.2012.682358>
- Orellano, C. (2016). Conductas probablemente patológicas asociadas al uso de teléfonos celulares e internet. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 79(3), 192-193. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972016000300010&script=sci_arttext&tlng=en
- Paolini, P. y Ravalli, M. J. (2016). *Kids online chic@s conectados: investigación sobre percepciones y hábitos de niños, niñas y adolescentes en internet y redes sociales*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5295>
- Pavez, M. I. (2014). *Los derechos de la infancia en la era de Internet. América Latina y las nuevas tecnologías*. Santiago de Chile, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de <http://disde.minedu.gob.pe/handle/123456789/4980>
- Resett, S. y Gámez-Guadix, M. (2018). Propiedades psicométricas del cuestionario de ciberbullying en una muestra de adolescentes argentinos. *Universitas Psychologica*, 17(5), 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-5.ppcc>
- Rial, A. B., Gómez, P. S., Isorna, M. F., Araujo, M. G. & Varela, J. M. (2015). PIUS-a. Problematic internet use scale in adolescents: Development and psychometric validation. *Adicciones*, 27(1), 47-63.
- Riesman, D. (1950). *The lonely crowd*. Connecticut, EE. UU.: Yale University Press.
- Sabeh, E., Caballero, V. y Contini, N. (2017). Comportamiento agresivo en niños y adolescentes: una perspectiva desde el ciclo vital.

- Cuadernos Universitarios*, 10, 77-95. Recuperado de <http://revistas.ucasal.edu.ar/index.php/CU/article/view/45>
- Sánchez Jiménez, V., Muñoz Fernández, N., Lucio López, L. A. y Ortega Ruiz, R. (2017). Ciberagresión en parejas adolescentes: un estudio transcultural España-México. *Revista Mexicana de Psicología*, 34(1), 46-54. Recuperado de <https://idus.us.es/handle/11441/88757;jsessionid=EE036A5DAA2026C85F2AB9C56749B8F5?>
- Sandoval Ato, R., Vilela Estrada, M. A., Mejía, C. R. y Caballero Alvarado, J. (2018). Riesgo suicida asociado a bullying y depresión en escolares de secundaria. *Revista Chilena de Pediatría*, 89(2), 208-215. <http://dx.doi.org/10.4067/s0370-41062018000100209>
- Santoyo Castillo, D. y Frías, S. M. (2014). Acoso escolar en México: actores involucrados y sus características. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 44(4), 13-41. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3502>
- Secretaría de Evaluación Educativa. (2018). *Aprender 2017: Informe de resultados secundaria*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Educación. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/reporte_nacional_2017_secundaria_0.pdf
- Slonje, R., Smith, P. K. & Frisén, A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in Human Behavior*, 29(1), 26-32. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.024>
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376-385. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>
- Tomaz, R. & Antunes, A. (2017). A sociabilidade automatizada das crianças brasileiras nas redes sociais. *Desidades: Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Infância e Juventude*, 17(5), 35-46. Recuperado de <https://revistas.ufrj.br/index.php/desidades/article/download/15309/10045>
- Urresti, M. (2015). La comunicación digital y las políticas del Estado como intervención cultural. En M. Margulis, M. Urresti y Lewin, H. (Comps.), *Intervenir en la cultura: más allá de las políticas culturales*. (pp. 153-173). Buenos Aires, Argentina: Biblos Sociedad.
- Urresti, M., Linne, J. y Basile, D. (2015). *Conexión total*. Buenos Aires, Argentina: Grupo Editor Universitario.

EL CONCEPTO DE RIESGO EN ACTORES SOCIALES QUE HABITAN UNA REGIÓN DE ALTA VULNERABILIDAD

The concept of risk in social actors that
inhabit a high vulnerability region

Verónica Gómez-Urrutia

Luis Cáceres Jara

Alex González Saavedra

Universidad Autónoma de Chile

VERÓNICA GÓMEZ-URRUTIA

DOCTORA EN SOCIOLOGÍA, UNIVERSITY OF SUSSEX, REINO UNIDO, PROFESORA DEL CENTRO DE ESTUDIOS Y GESTIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE. VGOMEZU@UAUTONOMA.CL

LUIS CÁCERES JARA

MAGÍSTER EN DESARROLLO ECONÓMICO TERRITORIAL, UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO, PROFESOR EN EL CENTRO DE ESTUDIOS Y GESTIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE. LCACERESJ@UAUTONOMA.CL

ALEX GONZÁLEZ SAAVEDRA

PROFESOR DEL CENTRO DE ESTUDIOS Y GESTIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE. ALEX_GONZALEZ92@HOTMAIL.ES

RESUMEN

La gestión del riesgo es un concepto básico para alcanzar y mantener logros respecto del desarrollo humano. Sobre la base de la experiencia chilena, este artículo examina la construcción discursiva del riesgo como una manera de evaluar el grado en que se lo vincula explícitamente con la cuestión de modelos de desarrollo humano. Se utilizaron entrevistas en profundidad a actores sociales relevantes en este debate y análisis temático como herramienta analítica. Se percibe una despolitización de la idea de riesgo en los discursos, que presentan los riesgos asociados a determinadas matrices productivas como inevitables y limitan la discusión política a las consecuencias de los desastres antropogénicos, y no a sus orígenes. La naturalización del riesgo antropogénico invisibiliza su dimensión política y dificulta una gestión del riesgo centrada en sus impactos en el bienestar humano a largo plazo.

PALABRAS CLAVE: riesgo, desarrollo humano, análisis cualitativo.

ABSTRACT

Risk management is a central concept for human development. Dwelling on the Chilean experience, this article examines the discursive elaboration of risk by relevant social agents, with the aim of establishing whether risk and models of (human) development are explicitly linked.

Methodology: *the paper is based on in-depth, qualitative interviews and discourse analysis as analytic approach.*

Results: *The discourses are characterized by a non-politization of matters related to risk; that is, these appear mainly from the viewpoint of their consequences for human population, but their origins in human decisions.*

Conclusions: *Risk, especially the type originated in human activity, is often stripped away of its political dimension, making difficult an effective risk management that could be centered in long-term human well-being.*

KEYWORDS: *risk, human development, qualitative analysis.*

INTRODUCCIÓN

Los dos primeros meses de 2017 estuvieron marcados por la irrupción de incendios forestales generados en múltiples focos de las zonas centro y sur de Chile, entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, con mayor intensidad en las regiones de O'Higgins, Maule y Bío-Bío. Distintas autoridades gubernamentales coincidieron en que el origen de los incendios fue antropogénico y, en varios casos, intencional. No obstante, la magnitud y la extensión de los incendios fue agravada por la combinación de condiciones naturales: viento, focos en zonas de difícil acceso, altas temperaturas ambientales y baja humedad. Estas últimas serían producto del cambio climático, que ha llevado al país a enfrentar lo que expertos consideran la peor sequía de los últimos cuatrocientos años (Muñoz et al., 2016). Los incendios afectaron directa o indirectamente a miles de personas, por pérdida de vivienda, fuentes de trabajo o ambas, algunas de las cuales fallecieron a causa del fuego y su impacto. La principal actividad económica de la zona, la agricultura y la silvicultura, sufrió pérdidas inmensas, entre ellas, la pérdida de importantes sectores de bosque nativo. Un estudio de la Corporación Nacional Forestal de Chile (Conaf, 2017) señala que 89 347 ha de bosque nativo fueron consumidas por los incendios, que representan el 17,24 % del total quemado.

Si bien este incendio ha sido catalogado como el peor de la historia chilena, no se trata de un evento aislado. La fundamental vulnerabilidad del país a este tipo de catástrofes ha quedado en evidencia en los incendios que durante los últimos años han afectado a la región de Valparaíso y otros, así como en los numerosos aluviones e inundaciones que han ocurrido en diversos puntos del territorio nacional. Junto con los movimientos telúricos propios de uno de los países más sísmicos del mundo, estos hechos ponen de relieve la necesidad de incorporar la gestión del riesgo como un elemento central en el modelo de desarrollo nacional. Si bien todos los individuos y las sociedades son vulnerables frente al riesgo, los desastres —naturales o provocados por la acción humana— no afectan de la misma manera a todas las personas, y no todas las comunidades se recuperan con la misma

rapidez y efectividad. En un país como Chile, cuya geología y matriz productiva lo hacen propenso a experimentar catástrofes importantes de manera periódica, gestionar el riesgo con el propósito de disminuir las vulnerabilidades y aumentar la capacidad de las comunidades de volver a levantarse son fundamentales. Para ello, los objetivos y las estrategias de planeación territorial y la gestión del riesgo deben estar alineados bajo una misma política de gestión social del riesgo (GSR) y una misma concepción del riesgo. Esto es particularmente importante en comunidades con escasos recursos: como apunta el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2014), existen grupos de personas “estructuralmente vulnerables” que por razones de género, etnia, edad o localización geográfica son más vulnerables que otros (Salinas, Cevallos y Levy, 2020). Y una de las regiones más afectadas por los incendios forestales de 2017 fue el Maule, la cual históricamente ha tenido los índices sociales más bajos de Chile, junto con la Araucanía. Según el índice de desarrollo regional (Idere) elaborado por el Centro de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma, la región del Maule se encuentran actualmente en la parte más baja de las regiones con nivel intermedio de desarrollo relativo, con un rango de 0,456 (en un rango que va de 0 a 1), solo superada por la Araucanía (0,418) (Instituto Chileno de Estudios Municipales [Ichem], 2017).

En ese marco, este trabajo busca levantar las concepciones que autoridades de Gobierno y representantes de organizaciones sociales de la región del Maule (centro-sur de Chile) tienen sobre el riesgo en sus respectivas comunidades y el manejo de situaciones que pueden convertirse en catástrofes. Desde el punto de vista teórico, este trabajo está basado en la teoría sobre desarrollo humano elaborada por Amartya Sen y sus implicaciones en lo que se refiere a las capacidades de resiliencia humana, respecto de mantener y profundizar los logros en el ámbito de las oportunidades de las personas de llevar una vida que tengan razones para valorar. Metodológicamente, el estudio se basa en un enfoque cualitativo. Se realizaron 20 entrevistas semiestructuradas distribuidas en las comunas de Constitución, San Clemente y Talca, aplicadas a autoridades regionales, provinciales y comuna-

les, así como a jóvenes de las tres comunas. Las entrevistas fueron efectuadas a integrantes y dirigentes de organizaciones de jóvenes de las comunas participantes en la investigación, por los espacios que podrían ocupar en el escenario regional a corto y mediano plazo. La información levantada en las entrevistas se complementa con aportes recogidos en talleres efectuados en las tres comunas, particularmente en el campo de las ideas de proyectos planteadas por los participantes en los encuentros ciudadanos comunales.

RIESGO Y DESARROLLO: ¿UNA DISYUNTIVA REAL?

La idea de desarrollo humano, basada en la noción de que los órdenes sociales deben juzgarse por el grado en el cual promueven el bienestar de las personas, incluye, dentro de las libertades y opciones que se consideran básicas, lo que Sen (2000, 2010) denomina la seguridad protectora: mecanismos institucionales estables para afrontar situaciones de riesgo individual (cesantía o enfermedades catastróficas) o colectivo (desastres naturales, por ejemplo) que pueden socavar significativamente los logros que las comunidades han alcanzado en temas como salud, educación o participación en las decisiones que afectan a toda la comunidad. Ello supone que no todas las personas tienen los mismos recursos para enfrentar situaciones adversas (y, por tanto, los mecanismos estatales no tienen el mismo impacto en todos los grupos sociales). Incluso, una misma persona verá variar sus posibilidades de enfrentar riesgos a lo largo del ciclo de vida: típicamente, niños, niñas y adolescentes, y los adultos mayores, están en una situación de mayor fragilidad que los adultos. Los territorios son también importantes, por sus condiciones geográficas, su estructura productiva y la distribución de los asentamientos humanos.

En ese marco, el concepto de *gestión del riesgo* se desarrolla en la década de 1990 y reemplaza el concepto de *administración de desastres* o *emergencias* por el de *manejo, reducción y disminución del riesgo*. La creación en diciembre de 1999 de la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR, por sus siglas en inglés) señaló un cambio en la terminología a nivel

internacional que trasladó el eje de análisis desde la idea del desastre/emergencia (el daño y la pérdida) hacia la noción de riesgo, que es la potencialidad de daño y pérdida como algo que resulta evitable. De acuerdo con la Estrategia Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres, la gestión del riesgo se define como “el proceso sistemático de utilizar decisiones administrativas, organizaciones, destrezas y capacidades operativas para ejecutar políticas y fortalecer las capacidades de afrontamiento, con el fin de reducir el impacto adverso de las amenazas naturales y la posibilidad de que ocurra un desastre” (PNUD, 2012, p. 14).

Esta definición presenta dos ideas esenciales: a) la gestión es un proceso, y no un fin último, y b) la gestión es tanto para reducir el riesgo existente como para evitar la generación de nuevos riesgos, con énfasis en la prevención y no solo en la superación de la emergencia. La lógica detrás de este enfoque es que en un contexto de “riesgo manufacturado”, al decir de Beck (1998), en el cual a los desastres naturales inevitables (como los terremotos y las erupciones volcánicas) se suma un conjunto de condiciones riesgosas creadas por la acción humana, es indispensable desarrollar capacidades y estrategias que permitan evitar o reducir el impacto de estos fenómenos en las comunidades que los experimentan. Y ello significa contar con un conjunto de estrategias para pensar los riesgos específicos que enfrenta cada territorio, sus recursos y capacidades. Como apunta el *Informe sobre desarrollo humano 2014* (PNUD, 2014), se trata de apuntar hacia un desarrollo humano resiliente, esto es, un estado en el cual los logros de las comunidades en áreas como salud, educación o protección ecológica no se vean constantemente amenazados o directamente mermados por los desastres. Típicamente, como ya hemos señalado, son las comunidades que más dificultad han tenido en lograr incrementos en sus niveles de desarrollo las que más dificultades tienen para recuperarse de un desastre (Thomas, 2011).

Otros autores acentúan el carácter político de la gestión de riesgo como un proceso (y no un conjunto de acciones aisladas) institucional y social que permite “la convergencia de políticas, actores, estrategias y acciones, alrededor de la eliminación de las condicio-

nes y de la reducción de los elementos generadores de vulnerabilidad de las comunidades ante eventos potencialmente destructores” (Thomas 2011, p. 134). Esto implica que las acciones de prevención y control de daño deben ser discutidas y asumidas por todos los actores de la comunidad. Como proceso político, esto supone una definición común o, al menos, un proceso de negociación de sentido respecto de lo que se considera riesgoso y hasta qué punto es posible prevenir los impactos negativos de eventos adversos. Como apunta Thomas, la manera en que el riesgo es concebido y percibido en un territorio específico es determinante para establecer hasta dónde se está dispuesto a reconocerlo como evitable y a tomar las medidas de política pública necesarias para este efecto. En esta generación de definiciones comunes, la existencia o no de divergencias y contradicciones entre las prioridades económicas de la sociedad y las condiciones seguras de las comunidades es esencial, ya que muchas veces las propias fuentes de ingreso son también fuentes de riesgo: la minería trae consigo procesos de degradación ambiental que presentan el peligro de aluviones y contaminación de tierra y agua, entre otras; la actividad forestal presenta el riesgo de favorecer incendios y pérdida de suelos, lo cual implica una “negociación”, en un contexto de claras asimetrías de poder, entre los actores, en que las comunidades locales están con frecuencia en el lado con menos recursos materiales y simbólicos (Santos y Martínez, 2015; Tagle, Caldera y Villalpando, 2015; Vacarezza, 2011).

Desde esta perspectiva, la gestión del riesgo supone buscar un punto de conciliación entre los sectores que aportan capital y empleos, que habitualmente cuentan con mecanismos de control de daño ante catástrofes como los seguros, con los intereses de protección humana de una población que no cuenta con dichos mecanismos. Con frecuencia, esto hace que los riesgos sean percibidos como el costo “inevitable” del crecimiento económico o como parte de una tensión entre los objetivos inmediatos de bienestar material y la potencialidad de generación de desastres que ciertas actividades productivas traen aparejadas. Estas tensiones se reflejan en el terreno de las políticas públicas y las propias opciones planteadas para

el crecimiento económico de los territorios (Beltramino y Filippon, 2017; Arévalo-Peña, 2020).

La literatura sobre políticas públicas suele definir las como una forma de intervención o acción sistemática del Estado en la sociedad, que busca alcanzar un estado de cosas predefinido en un área determinada, por ejemplo, en educación, en salud pública o en las familias. Es una orientación de acción estatal que busca mantener o cambiar una situación que ha sido definida como problemática por un conjunto de actores o que ha alcanzado altos niveles de prioridad en la agenda pública. No obstante, Anderson (2003), Sabatier (2007) y Kingdon (2003) observan que la formulación de políticas públicas es un proceso social y político en el cual una situación social se convierte en relevante como problema público. Así, el ingreso de estos problemas a la agenda política y la forma en que ello ocurre depende de un proceso de negociación que involucra a diversos actores de las sociedades política y civil. Tanto la definición del problema como las posibilidades de incluirlo en la agenda pública dependen de los recursos organizacionales, discursivos y de poder con que cuentan los actores, así como de las oportunidades políticas existentes. En este contexto, y siguiendo a Jobert (2005), la elaboración e implementación de las políticas públicas puede ser entendida como situada en un campo discursivo en el cual se construyen y reconstruyen las legitimidades sociales, lo que es justo o injusto, lo bueno y lo malo para determinados grupos y también para la sociedad. Se trata de un proceso que es resultado del conflicto y de la negociación de los diferentes grupos sociales con representación dentro del aparato público. Consideramos que las políticas de gestión del riesgo no son una excepción: el que se las integre (o no) en una mirada de largo plazo de planificación territorial, como parte de una estrategia de desarrollo de largo plazo, dependerá de cómo se resuelva la tensión entre la generación y distribución de los beneficios y riesgos de un determinado modelo de crecimiento económico, así como entre lo local y las estrategias de nivel nacional (Arévalo-Peña, 2017; de Armas-Pedraza, Gascón-Martín y Muñoz-Salazar, 2017; Tagle et al., 2015).

Desde esa perspectiva, este trabajo busca levantar las concepciones de riesgo que un conjunto de autoridades regionales y miembros de la sociedad civil portan, en un entorno específico: la región del Maule. Esta región es de particular interés, porque, por sus indicadores sociales, presenta altos índices de vulnerabilidad entendida, según la definición de la UNISDR, como la incapacidad de resistencia ante un fenómeno amenazante, o para reponerse después de que ha ocurrido un desastre. La matriz productiva de la región presenta riesgos particulares: por ser eminentemente agrícola es muy susceptible a los efectos perniciosos de sequías, heladas y otros fenómenos climáticos, y la silvicultura (especialmente el monocultivo del pino) la expone a la constante amenaza de incendios forestales. La región es también una de las más desiguales respecto de la distribución del ingreso, según los datos de la encuesta de caracterización socioeconómica nacional (Casen) 2015, la más reciente de que disponemos (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). En este entorno que parece particularmente frágil en términos sociales, este estudio busca entender cómo un conjunto de actores relevantes concibe la noción de *riesgo* y cómo se ven a sí mismos en la tensión entre una matriz productiva potencialmente riesgosa y el desafío de lograr establecer un modelo de desarrollo más inclusivo y sustentable (Tagle et al., 2015).

METODOLOGÍA

Para la realización de este estudio, se escogió el enfoque cualitativo, en el entendido de que permite al analista recoger información de naturaleza lingüística acerca de las experiencias y percepciones personales de los informantes, porque, en este caso, interesa particularmente establecer las percepciones que —más allá del discurso oficial— puedan tener los actores y que establece un marco interpretativo para decisiones y acciones. Como técnica de recolección de información, se eligió la entrevista semiestructurada, que tiene el objetivo último de acceder a la perspectiva del sujeto estudiado: comprender sus categorías mentales, sus interpretaciones, sus percepciones y sus sentimientos, los motivos de sus actos desde una narrativa guiada, pero flexible (Wengraf, 2004). Esto es crucial para

que los informantes puedan introducir los elementos que, desde su propia experiencia, condicionan las decisiones.

En términos de selección de informantes, se optó por lo que Flick (2004) ha denominado “de variación máxima” de la experiencia: por una parte, autoridades políticas de la región que tienen relación directa con cuestiones asociadas al riesgo o con políticas asociadas a la integración (productiva y social) de grupos en situación de particular desventaja, como los jóvenes y las mujeres. Este grupo, del cual participaron ocho informantes, representa el extremo de un continuo de poder decisorio, en el cual puede incidirse en los factores de contexto y las respuestas frente al riesgo. En el extremo opuesto, se sitúan las organizaciones de jóvenes como un grupo con escaso poder decisorio desde lo formal, pero que debe tomar decisiones cruciales respecto de su integración —o no— en el actual modelo de desarrollo y matriz productiva, y que, a mediano y largo plazo, deberá participar en instancias en las que se construirá el perfil de riesgo de sus respectivos territorios. Además, son ellos los que tienen una inserción más precaria en el modelo agroexportador que constituye la base económica de la región (Vásquez y Vallejos, 2014), pero que heredarán sus consecuencias. Como criterios de inclusión para este grupo, se fijaron los siguientes: edad entre 18 y 30 años¹, vivir en la región del Maule y tener un cargo directivo elegido por pares en organizaciones de base de la región. Doce dirigentes de ambos sexos aceptaron tomar parte en este estudio. En todos los casos, los participantes recibieron un formulario de consentimiento informado, en el que se especificaba el carácter anónimo, confidencial y voluntario de la entrega de información.

Para el análisis de la información recabada, se utilizó un modelo basado en el análisis temático (Braun & Clarke, 2008; Walsh et al., 2019), para, inicialmente, realizar un proceso de codificación abierta. Luego, los temas y las ideas recurrentes fueron consolidados en una lista de categorías, con la finalidad de establecer patrones de recurrencia en los discursos, así como posibles puntos de comparación entre

¹ Esto, porque los 30 años son el criterio asumido por el Instituto Nacional de la Juventud de Chile para delimitar demográficamente la etapa de “adulto joven”.

los grupos entrevistados (Saldaña, 2009). El análisis también consideró la emergencia de temas o ideas inicialmente no consideradas desde lo teórico como categorías emergentes. Posteriormente, las listas de categorías fueron reordenadas axialmente y tomaron como categoría eje la de riesgo, en las dos vertientes identificadas por los informantes: los de origen natural (como los sismos y las erupciones volcánicas) y aquellos que se originan de manera predominantemente humana (o antropogénicos), como los incendios, los aluviones producidos por deforestación o la contaminación del agua, aire o suelo, y cómo estos riesgos se relacionaban con otras prioridades de las comunidades humanas, tales como la existencia de empleos, un medio ambiente libre de contaminación o la disponibilidad de servicios básicos, en el entendido de que muchas veces esta es la disyuntiva que muchas comunidades deben enfrentar: acoger actividades productivas que se considera traerán empleo e inversión en infraestructura, pero también riesgo (Santos y Martínez, 2015; Tagle et al., 2015).

La misma matriz fue construida para cada uno de los grupos —autoridades y miembros de organizaciones juveniles— a fin de comparar los temas, asociaciones y presencias/ausencias en los discursos, que nos permitieran establecer puntos de convergencia y divergencia entre ambos grupos.

RESULTADOS: CONSTRUIR EL RIESGO

Una primera constatación en torno a la categoría de riesgo es que —como ya señalamos— ambos grupos de informantes reconocen una distinción clara entre riesgos predominantemente naturales y los de origen antropogénico. Los primeros son percibidos claramente como mucho más difíciles de prever y de afrontar, en la medida en que sus causas suelen escapar al control humano. Frente a ellos, solo cabe esperar y prepararse para mitigar los daños que puedan provocar. Sin embargo, frente a los riesgos que tienen su origen en la actividad humana, también se percibe una cierta inevitabilidad: aunque se menciona la posibilidad de manipular sus causas, no se plantea una estrategia clara para incidir en el origen. Los siguientes extractos ilustran esta idea:

Entiendo el riesgo como toda situación que puede afectar a las comunidades ya sea por la naturaleza o por el hombre [...] aunque a veces es difícil distinguir. [Por ejemplo] la primera política que se hizo años atrás es llegar con electrificación a todos los sectores, nuestra comuna [que es rural] tiene el 100 % de la cobertura de electrificación [...] todas las comunidades de dos, tres, viviendas tienen su electrificación, está clara [la necesidad] pero eso ahí te pone al tiro el riesgo de un accidente [a causa de] un temporal o un incendio. (representante sector público)

[Riesgo natural ocurre cuando] ni barrera, ni nada que hagamos [los seres humanos] vamos a detener la naturaleza y los [riesgos antropogénicos] que hacemos nosotros por mala información... empezando [por decir] que ya sabemos que el río, por ejemplo, aquí se sale, no hay que construir cosas a la orilla, lo que se dijo, pero ahora igual hay casas en la orilla, que son un peligro de riesgo, de alto riesgo, porque el río es impredecible. (representante organizaciones sociales juveniles)

Desde los discursos, en los riesgos derivados de la naturaleza, se ve su impacto desde la característica de ser impredecibles, puesto que puede acontecer en cualquier momento y lugar; con frecuencia, sin dar tiempo a una reacción humana efectiva. Los riesgos derivados de la acción humana, por el contrario, se asocian a situaciones predecibles, por ejemplo, el deterioro medioambiental o el calentamiento global, frente a los cuales se podría tomar medidas, pero que están asociados a la satisfacción de otras necesidades humanas, como la vivienda o contar con electricidad, que se ponen en tensión con la idea de que hay que dejar márgenes para los ciclos naturales.

Desde el punto de vista de sus efectos o consecuencias, nuestros informantes no establecen una distinción clara: ambos tipos de riesgo pueden llegar a involucrar a un número significativo de personas, lo cual trae consecuencias que transitan desde una reorganización familiar hasta una redistribución de recursos públicos para enfrentar estas instancias, en desmedro de otras necesidades urgentes, como la salud. Sí se reconocen los impactos diferenciados, y los diferentes niveles de vulnerabilidad que presentan las personas

de acuerdo con la etnia, la condición urbano/rural —esta última una de las más desprotegidas— y el género. Con todo, de manera notable, en ninguno de los grupos se elabora la relación entre riesgo y la matriz productiva de la región, incluso en aquellos casos en que se reconoce que el mismo carácter de algunas actividades presenta riesgos inherentes, como es la actividad silvícola y los incendios, o la degradación del suelo producida por contaminación o monocultivo de algunas especies.

Lo anterior, creemos, explicaría que respecto de las estrategias poner los procesos productivos en el centro de la discusión es una opción que no aparece explícitamente en los discursos, como muestran los siguientes extractos:

La naturaleza siempre se va a cobrar lo que es lo suyo... la situación actual que tenemos es que en realidad se parcha todo, podríamos decir que no se arregla, lo estamos parchando pero más que nada en sectores vulnerables, porque ahí hay una cuestión de que luego te dicen: Es que si no hay bosque [plantación forestal], no hay trabajo. (Representante organizaciones juveniles)

Hay que tener las condiciones previas para tratar de mitigar efectivamente [los riesgos naturales] para que los daños que ese riesgo genere sean menos de los que uno esperaría. No se trata solo de que la gente deje de ser descuidada y prenda fuego como accidente, la gente construye cerca del bosque [plantación forestal], porque de repente no tiene dónde más hacerlo o porque, ya que trabaja en eso, tiene sus arbolitos [pequeña plantación forestal], para ganar sus luquitas [dinero], pero eso como que no se habla. (Representante organizaciones juveniles)

Los desastres naturales son riesgos que no son controlables por acción nuestra [...] nosotros nunca hemos visto enfoques distintos [de la mera reacción] para enfrentarnos a una emergencia o a un desastre natural: siempre operamos desde la lógica de ejercicios preventivos [...]. Nunca hemos tenido, que yo por lo menos sepa, en Chile una preparación para entender una contingencia de esa naturaleza como una oportunidad, una oportunidad de cohesión social, de reconstrucción de tejidos sociales, de repensar el territo-

rio desde [la perspectiva de] cómo se organiza, como se produce [la riqueza]. (Representante sector público)

Como puede apreciarse en las citas, la prevención se focaliza en la reacción oportuna frente al desastre, más que en un análisis del tipo de riesgo inherente a un determinado tipo de actividad productiva. En esa lógica, nuestros informantes reportan que los esfuerzos más visibles se han centrado en la cuestión de educar a las personas para evitar prácticas que impidan un manejo efectivo de los riesgos ya existentes, que se asumen como dados. Por supuesto, la educación es una parte crucial de cualquier estrategia y no se cuestiona su importancia. El punto es que, sumado a la visión de una cierta inevitabilidad, aparece en los discursos como una estrategia más bien reactiva frente a la emergencia que no se plantea en un horizonte de futuro: saber más cómo reaccionar que cómo abordar las causas estructurales del fenómeno cuando ello es posible. Por ejemplo, los incendios forestales, un riesgo eminentemente producido por los seres humanos, se vinculan a los “descuidos”, a la falta de conocimiento de la población respecto del manejo de fogatas u otras instancias que puedan ocasionarlos, pero no se menciona el riesgo inherente que representa tener plantaciones forestales hasta el borde mismo de la carretera, a veces cerca de cables de tendido eléctrico o muy cerca de asentamientos humanos. O el manejo del agua en un contexto de sequía, que podría hacer necesario replantearse una estrategia de largo alcance para conservar este recurso.

Desde esta perspectiva, la capacidad de la ciudadanía para organizarse respecto de generar una respuesta frente a la emergencia aparece en los discursos como parte de una estrategia posible, que está mediada por una condición interviniente —la baja participación organizada de la ciudadanía para presionar por entornos más seguros— propia de contexto político: el excesivo centralismo del Gobierno chileno². Respecto de la primera, la consideramos una

² Chile es un Estado unitario, que se divide administrativamente en 15 regiones, que son las divisiones territoriales superiores del país. El Gobierno Regional (GORE) está constituido por un intendente, designado por el presidente de la república, aunque su organismo asesor —el Consejo Regional o CORE— sí es electo directamente.

condición interviniente, porque aparece en los discursos como un factor potencial que ayuda a explicar que, si bien se considera como parte de una estrategia deseable que la ciudadanía se organice, en general, ocurre de manera muy variable y, nuevamente, de modo más bien reactivo. Las siguientes citas ilustran esta visión:

La cosa es que tiene que profundizarse más en eso [la participación ciudadana] debido a que no estamos preparados, tristemente no estamos preparados, a pesar de ser uno de los países más sísmicos y volcánicos del mundo, no están preparadas las personas, la ciudadanía en general, ante un caso de una catástrofe. Porque aquí todo se decide desde Santiago [capital del país], donde, claro, hay terremotos, pero no hay plantaciones forestales, no hay falta de agua³, nadie vive en un palafito, entonces es fácil pensar: Ya cuando pase [ocurra la catástrofe] lo vemos. (Representante organizaciones juveniles)

Cuando pasa [una catástrofe] ahí uno está atento, pero cuando no ha pasado hace tan... hace poco [tiempo], no se tiene en cuenta. Yo creo que hay un poco de cómo decirlo, de sobreprotección o algo así, porque la gente se acostumbra a que todo llegue decidido de Santiago, del Ministerio, de la Gobernación, y a pedir cuestiones superconcretas, otro carros bomba, qué sé yo... que no digo que no sea importante, pero es siempre algo que lo deciden otros y no las [comunidades] afectadas. (Representante organización estudiantil)

[Creo] que cada vez la clase política se va distanciando más de lo que es la gente, la ciudadanía, de donde emerge en definitiva el poder. Este poder lo entregan a estos señores, a estos parlamentarios, que casi nunca están [viviendo] en el territorio, ellos me tienen que representar a mí. Entonces ahí se produce una disociación y eso, para mi gusto, multiplica el riesgo de manera evidente si se distancian esos dos grupos. (Representante sector público)

³ En el momento de recogerse estos testimonios, la sequía no había afectado el suministro de agua de Santiago, situación que cambió en diciembre de 2019, cuando el Gobierno anunció la posibilidad de racionar el agua para consumo humano en la capital.

De la mano de lo que se considera una baja capacidad de participación ciudadana, tanto las autoridades y el Gobierno como los miembros de organizaciones juveniles consideran lo que se identifica como el excesivo centralismo de la Administración chilena, una condición de contexto que dificulta una respuesta más apropiada a las necesidades y los riesgos del territorio. En parte, no menor, porque, si bien los informantes identifican mecanismos institucionales para la participación en las decisiones públicas, estos no aparecen como espacios reales de incidencia en un contexto en el que el escenario económico y productivo se ve como “dado” por actores económicos y políticos con intereses a nivel nacional. Disminuir el centralismo administrativo, que impediría a las regiones un manejo más eficiente de sus recursos, es una demanda de larga data de los gobiernos regionales (Ichem, 2013; Thayer, 2011). Sin embargo, en ausencia de una discusión más amplia respecto de las matrices productivas y los riesgos que acarrearán para los territorios, las estrategias preventivas resultan necesariamente limitadas. El traspaso de poder real hacia los niveles de gestión local se percibe como una forma de atraer recursos y capacidades de gestión más cerca de las comunidades, cuestiones que, sin duda, son de suma importancia. No obstante, el origen del riesgo vinculado a las actividades productivas, en último término, no aparece en el horizonte de lo que los ciudadanos pueden discutir en un espacio de incidencia real. Como lo plantea uno de nuestros informantes de organizaciones juveniles:

[Creo] que aquí priman los intereses privados de los grandes empresarios. Es concreto, vámonos [al caso] a la celulosa x... ahí la deforestación [es visible] cuando uno va a la playa, camino a la playa podemos ver lo feos que se ven los pinos y los eucaliptos [plantaciones forestales] porque crecen en 10 años y ya va a tener un cerro completo [a corto plazo] ¿Qué pasa con los árboles nativos, que se demoran cientos de años en crecer? Entonces, es un negocio. Y eso no se discute. (Representante organización estudiantil)

Te pongo un ejemplo: somos igual una zona comuna turística y generalmente los desastres les pasan paradójicamente a la gente de la localidad y no en zona de turistas, que es algo superextraño...

eso te indica que las personas [que tienen poder de decisión] no están atentas a las necesidades de las personas [locales], a velar por la seguridad de la comunidad, si no hay un negocio de por medio. (Representante organización cultural juvenil)

Desde los discursos, la relación con la ciudadanía aparece como siendo de carácter más bien informativo y educativo, como una forma de reaccionar frente a una emergencia para mitigar las pérdidas materiales y humanas. Esta relación se verifica tanto en las autoridades como en las organizaciones juveniles, aunque estas últimas proporcionan una visión más crítica de la relación entre riesgo y estrategias para el crecimiento económico. En este sentido, la cuestión del riesgo presentaría un bajo nivel de politización, según la definición que de este término da el PNUD (2015): esto es, no se ha incorporado al campo de lo político, en tanto espacio de las decisiones colectivas, como argumentaremos a continuación.

DISCUSIÓN: ¿POLITIZAR EL RIESGO O ARRIESGAR LO POLÍTICO?

Como observamos arriba, la naturalización del riesgo, esto es, la idea de que tiene un carácter inevitable, si bien tiene un correlato real en situaciones como las erupciones volcánicas o los movimientos sísmicos, adquiere una dimensión mucho más política cuando se consideran los riesgos producidos por la acción humana. Los riesgos presentados por la naturaleza tienen una dimensión política que aparece, por ejemplo, en las demandas por mayores recursos y márgenes de decisión en cuanto a la respuesta frente a las emergencias. Los riesgos antropogénicos, por su parte, tienen una dimensión anterior que se relaciona con su origen y, particularmente, cómo se distribuyen los beneficios y los costos de asumir determinados riesgos. Como señalamos al inicio de este trabajo, la gestión del riesgo supone buscar un punto de conciliación entre los sectores que aportan capital y empleos, usualmente mucho mejor preparados para enfrentar posibles pérdidas, con los intereses de largo plazo de quienes habitan el territorio por alcanzar y mantener niveles de desarrollo humano aceptables.

Desde esta perspectiva, la naturalización del riesgo antropogénico invisibiliza esta dimensión, por cuanto se lo concibe como algo cuyo origen está fuera de la discusión política. Como quedó revelado en los incendios forestales de 2017, entre otros eventos catastróficos, lo que está en juego para la población no es solo el crecimiento económico, sino la posibilidad de definir sus propios niveles de resiliencia: como apunta el *Informe sobre desarrollo humano 2014*, la erradicación de la pobreza y la vulnerabilidad no es solo cuestión de “llegar a un punto cero”, sino también de permanecer allí. Esto implica que las personas tengan opciones relativamente sólidas para mantener los logros en educación, salud e ingreso que han alcanzado, de manera que puedan avanzar con sus comunidades en un contexto en el que el riesgo sea reconocido y manejado. Y, para ello, es necesario que la comunidad esté organizada para responder a las emergencias, pero también para participar en las decisiones referidas a la distribución de costos y beneficios de una determinada actividad productiva. Así, es necesario politizar la discusión del riesgo respecto de ampliar la discusión pública y el involucramiento ciudadano (Díaz, 2018; Toscana y Fernández, 2017).

Lo anterior requiere no solo desnaturalizar la percepción del riesgo antropogénico que portan nuestros informantes, sino también fortalecer las capacidades asociativas de las comunidades en esta materia. La falta de organización ciudadana reportada por nuestros informantes tiene un correlato real: tanto los datos del PNUD (2015) como de la Encuesta Nacional Bicentenario 2016 (Universidad Católica, GfK Adimark, 2016) muestran que en Chile existe una muy baja pertenencia a organizaciones comunitarias, asociaciones voluntarias y otras organizaciones de base de la sociedad civil. Y, a pesar de que los chilenos continúan valorando la democracia como la mejor forma de gobierno (6 de cada 10, según datos del PNUD, 2015), se muestran cada vez más críticos respecto de su funcionamiento: de acuerdo con dicha encuesta, un 69 % de los encuestados cree que sus ideas están “poco o nada” representadas en el Gobierno local, esto es, la municipalidad.

Ello representa un desafío en torno a la construcción de definiciones consensuadas sobre lo que significa el riesgo, cómo enfrentarlo y los costos que las comunidades estarían dispuestas a asumir, lo cual dificulta una gestión efectiva (Toscana y Fernández, 2017). En este contexto, los actores tienen el desafío de enfrentar el problema de una manera nueva, particularmente considerando que el número de personas que declaran no sentirse identificados con ninguna tendencia política ha aumentado notablemente en la última década (PNUD, 2015; Universidad Católica, GfK Adimark, 2016). Por ello, la discusión puede entrar en conflicto con modelos económicos y productivos que sí se plantean a lo largo de líneas político-partidistas. En otras palabras, politizar el riesgo —en el sentido de someterlo a la discusión y al ámbito de las decisiones colectivas— significa asumir el desafío de cuestionar otras definiciones que sí se perciben como incluidas en el ámbito tradicional de la política.

CONCLUSIONES

Desde un modelo de desarrollo caracterizado por medir su éxito respecto del aumento de la capacidad de las personas para formular y llevar a cabo planes de vida autónomos, esto es, que, al decir de Sen (2000), se tengan razones para valorar, la gestión del riesgo resulta un factor clave como mecanismo de distribución de los beneficios y de las vulnerabilidades implícitas en la matriz productiva de un determinado territorio. No obstante, y de acuerdo con los datos aportados por esta investigación, el campo discursivo en el cual se sitúa hoy la discusión del riesgo aparece circunscrito a las reacciones posibles frente a situaciones que se ven como inevitables, porque son parte de un modo de organizar económicamente el territorio y las oportunidades de vida que este presenta, que no está abierto a la discusión pública. El caso de las plantaciones forestales es un ejemplo de ello: con las grandes empresas forestales (o mineras), suele llegar una mejoría en las oportunidades de empleo o en la infraestructura disponible (camino, electricidad), pero también la posibilidad de incendios o el uso inequitativo de los recursos hídricos. Así, para las comunidades locales, la cuestión aparece como una

disyuntiva entre la mejoría de las condiciones de vida a corto plazo y la convivencia constante con el riesgo en el territorio.

En nuestro estudio, y en concordancia con otras investigaciones (De Armas-Pedraza et al., 2017; Santos y Martínez, 2015; Tagle et al., 2015), podemos advertir que los actores están conscientes de la precariedad del entorno y de las amenazas que los rodean, pero la falta de otras opciones visibles en sus horizontes de futuro divide, especialmente, a los jóvenes, entre la necesidad inmediata de labrarse un futuro y la gestión de los riesgos asociados a determinadas actividades productivas.

En este escenario, los discursos muestran una tendencia a mirar las respuestas posibles de la sociedad de una manera más bien reactiva, de modo de anticipar una catástrofe que está siempre en ciernes en la medida de lo posible, o paliar las consecuencias de los desastres una vez que estos ocurren. La gestión local del riesgo, que supone —como plantean nuestros informantes— conocer mejor las características del territorio, vivir en él, sería también un elemento importante para aumentar las capacidades de resiliencia de las comunidades, particularmente en contextos en los cuales la respuesta estatal se ve como lejana o inadecuada (Toscana y Fernández, 2017). En el caso que nos ocupa, tanto los jóvenes como los representantes del sector público plantean esta disociación entre las preocupaciones del Gobierno central y las necesidades de los territorios, particularmente cuando estos son vulnerables y cuentan con poca capacidad para representar organizadamente sus intereses y preocupaciones, como sería el caso de las comunas analizadas en este estudio.

En este último caso, la gestión del riesgo debe incluir discusiones participativas respecto de los peligros inherentes a toda actividad productiva, y como estos se equilibran (o no) con los beneficios que pueden traer a sus respectivas comunidades e, incluso, cómo unos y otros se distribuyen dentro de las comunidades. Mientras ello no ocurra, serán precisamente las comunidades más vulnerables las que continuarán asumiendo una parte desproporcionada de los riesgos de actividades económicas que se justifican, quizá paradójicamente, por aportar bienestar al territorio. La natura-

lización del riesgo —en particular el antropogénico— invisibiliza su dimensión política y dificulta una gestión del riesgo centrada en sus impactos en el bienestar humano a largo plazo.

REFERENCIAS

- Anderson, J. E. (2003). *Public policymaking: An introduction*. Boston, EE. UU.: Houghton.
- Arévalo-Peña, M. (2020). Reubicación y procesos de territorialización en la Ciudad Rural Sustentable Nuevo Juan del Grijalva. *Íconos: Revista de Ciencias Sociales*, 24(66), 81-105. <https://doi.org/https://doi.org/10.17141/iconos.66.2020.4031>
- Armas-Pedraza, T. de, Gascón-Martín, F. y Muñoz-Salazar, P. (2017). Percepción de riesgos socioambientales en tomas de terreno de Playa Ancha, Valparaíso (Chile): los casos de Pueblo Hundido y Vista al Mar. *Papeles de Población*, 23(93), 181-206. <http://dx.doi.org/10.22185/24487147.2017.93.026>
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Madrid, España: Paidós.
- Beltramino, T. L. y Filippon, C. (2017). Los riesgos en el tamiz de la agenda pública: la productividad política de los desastres. *Polis*, 16(48), 13-36. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300013>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Corporación Nacional Forestal de Chile. (2017). *Análisis de la afectación y severidad de los incendios forestales ocurridos en enero y febrero de 2017 sobre los usos de suelo y los ecosistemas naturales presentes entre las regiones de Coquimbo y la Araucanía de Chile*. Santiago de Chile, Chile: Autor. Recuperado de http://www.conaf.cl/tormenta_de_fuego-2017/Informe-afectacion-y_severidad-de-incendios-forestales-verano-2017-sobre-ecosistemas-vegetacionales-Conaf.pdf
- Díaz Caravantes, R. E. (2018). Vulnerabilidad y riesgo como conceptos indisolubles para el estudio del impacto del cambio climático en la salud. *Región y Sociedad*, 30(73), 2-33. <https://doi.org/10.22198/rys.2018.73.a968>
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata.

- Instituto Chileno de Estudios Municipales. (2013). *Expansión centralista y exclusión regional: Chile (1854-1952)*. Santiago de Chile, Chile: Autor. Recuperado de http://ichem.uautonoma.cl/wp-content/uploads/2014/09/expansion_centralista_web_2_0.pdf
- Instituto Chileno de Estudios Municipales. (2017). Índice de desarrollo regional: Idere 2017. Santiago de Chile, Chile: Autor. Recuperado de <http://www.idere.cl/wp-content/uploads/2017/08/IDERE-2017.pdf>
- Jobert, B. (2005). *Estado, sociedad, políticas públicas*. Santiago de Chile, Chile: LOM.
- Kingdon, J. (2003). *Agendas, alternatives, and public policies*. Nueva York, EE. UU.: Addison-Wesley.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Casen 2015: evolución y distribución de ingresos*. Recuperado de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/CASEN_2015_Ingresos_de_los_hogares.pdf
- Muñoz, A. A., González-Reyes, A., Lara, A., Sauchyn, D., Christie, D., Puchi, P. ... Sheppard, P. R. (2016). Streamflow variability in the Chilean Temperate-Mediterranean climate transition (35 S–42 S) during the last 400 years inferred from tree-ring records. *Climate Dynamics*, 47(12), 4051-4066. <https://doi.org/10.1007/s00382-016-3068-9>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2012). *Análisis de riesgos de desastres en Chile: VII Plan de Acción DIPECHO en Sudamérica, 2011-2012*. Santiago de Chile, Chile: Autor. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232991>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2014). *Sostener el progreso humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*. Nueva York, EE. UU.: Autor.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). *Desarrollo humano en Chile: los tiempos de la politización 2015*. Santiago de Chile, Chile: Autor. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6482213>
- Sabatier, P. (Ed.). (2007). *Theories of the policy process*. Boulder, EE. UU.: Westview Press.
- Saldaña, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. Londres, RU: Sage.

- Salinas, V., Cevallos, W. y Levy, K. (2020). Afrodescendientes e indígenas vulnerables al cambio climático: desacuerdos frente a medidas preventivas estatales ecuatorianas. *Íconos: Revista de Ciencias Sociales*, 66, 107-129. <http://dx.doi.org/10.17141/iconos.66.2020.4012>
- Santos, B. R. y Martínez, E. (2015). El “consentimiento” negociado entre dos comunidades mineras mexicanas y las transnacionales Goldcorp y Ternium. *Región y Sociedad*, 26(64), 285-311.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Buenos Aires, Argentina: Planeta.
- Sen, A. (2010). *La idea de la justicia*. Madrid, España: Taurus.
- Tagle Zamora, D., Caldera Ortega, A. R. y Villalpando Vázquez, V. (2015). Negociaciones fallidas en la cuenca del río Turbio 1987-2014: el caso de la industria curtidora y el deterioro del bien común. *Argumentos*, 28(77), 59-76. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952015000100004
- Thayer, L. (2011). Descentralización y desarrollo regional en Chile: una mirada desde la sociedad. *Polis*, 10(30), 267-287. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/2291>
- Thomas Bohórquez, J. (2011). Desarrollo y gestión social del riesgo: ¿una contradicción histórica? *Revista de Geografía Norte Grande*, 48, 133-157. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022011000100008>
- Toscana Aparicio, A. y Fernández Poncela, A. M. (2017). El capital social ante el vacío gubernamental en los procesos de desastre: caso Valle de Chalco Solidaridad. *Espiral*, 24(68), 155-190. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-05652017000100155&script=sci_arttext&tlng=pt
- Universidad Católica, GfK Adimark (2016). *Encuesta Nacional Bicentenario 2016*. Recuperado de <http://encuestabicentenario.uc.cl/wp-content/uploads/2016/11/Encuesta-bicentenario-2016-Participacion%CC%81n.pdf>
- Vaccarezza, L. S. (2011). Conflicto en torno a una intervención tecnológica: percepción del riesgo ambiental, conocimiento y ambivalencia en la explotación minera de Bajo de la Alumbrera. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6(17), 241-260. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/924/92422634010.pdf>
- Vásquez Wiedeman, C. y Vallejos Quilodrán, D. (2014). Migración juvenil rural en la región del Maule, Chile: expectativas de futuro de la nueva generación. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(35), 91-108.

Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382014000200006&script=sci_arttext&tlng=en

- Walsh, R. S., McClean, B., Doyle, N., Ryan, S., Scarbrough-Lang, S. J., Rishton, A. & Dagnall, N. (2019). A thematic analysis investigating the impact of Positive Behavioural Support (PBS) training on the lives of service providers: 'It makes you think differently'. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02408>
- Wengraf, T. (2004). *Qualitative research interviewing: Biographic narrative and semistructured methods*. Nueva York, EE. UU.: Sage.

**LA FACILITACIÓN DE LOS PROCESOS DE
COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:
UNA CONTRIBUCIÓN DESDE EL DESARROLLO
HUMANO AL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN
LABORAL**

The facilitation of communication processes in
the organization. A contribution from Human
Development to the achievement of job satisfaction

Celina Arcelia Soto Trujillo
ITESO, México

CELINA ARCELIA SOTO TRUJILLO

MAGÍSTER EN DESARROLLO HUMANO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE OCCIDENTE (ITESO), MÉXICO CELINASOTO@ITESO.MX

RESUMEN

En este artículo, producto de una investigación-acción, se presentan los resultados de una intervención en el ámbito empresarial. La facilitación a partir de un taller sustentado en principios clave del enfoque centrado en la persona y orientado hacia el desarrollo de habilidades de comunicación y escucha de un grupo de empleados con el fin de favorecer el índice de satisfacción laboral representa la acción como parte del proceso metodológico que busca la transformación y el cambio. Dar cuenta de los avances logrados y de los obstáculos que interfieren en la comunicación como causa importante de la insatisfacción laboral es su propósito, el cual está conformado por cuatro apartados, que coinciden con las fases del proceso metodológico: planteamiento del problema de intervención, acercamiento teórico-metodológico, la acción y los resultados de la intervención. Como parte de los resultados se destacan las actitudes de los participantes, los elementos que ayudaron al cambio y los avances que se logran a partir de los encuentros mediados con la ayuda de las actividades, materiales y la participación de los otros, incluido el facilitador.

PALABRAS CLAVE: investigación-acción, insatisfacción laboral, desarrollo humano, grupos de crecimiento, comunicación.

ABSTRACT

In this article, product of an action-research methodology, we present the results of an intervention in the business field. Facilitation from a workshop based on key principles of the person-centered approach and oriented towards the development of communication and listening skills of a group of employees, in order to favor the job satisfaction index, it represents the action as part of the methodological process that seeks transformation and change. To account for the progress made and the obstacles that interfere with communication as an important cause of job dissatisfaction is its purpose, which is consisting of four sections, which is made up of four sections, which coincide with the phases of the methodological process: approach to the intervention problem, theoretical-methodological approach, action, and results of the intervention. As part of the results, the attitudes of the participants, the elements that contributed to the change, and the advances that are achieved from the meetings mediated with the help of activities, materials, and the participation of others, including the facilitator, are highlighted.

KEYWORDS: *action research, job dissatisfaction, human development, growth groups, communication.*

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral por sus implicaciones personales y organizacionales representa una realidad a la que se enfrentan empleados en diversas organizaciones en el mundo. Su estudio se remonta a la década de 1970 en los Estados Unidos, donde adquiere relevancia debido a la aceptación y el reconocimiento social e institucional que recibe del movimiento en pro de la calidad de vida laboral. Su popularidad se propagó a lo largo de este país y en Europa, donde el movimiento haya su correlato con la corriente de humanización del trabajo (Segurado y Agulló, 2002).

El abordaje de la satisfacción e insatisfacción laboral ha tenido un largo proceso de evolución. En sus inicios, el foco de los estudios estaba puesto en definir y explicar el concepto, en una siguiente etapa el esfuerzo estuvo dirigido al desarrollo de instrumentos de medición y, en una subsiguiente, el interés se redireccionó a determinar su efecto en las organizaciones, en especial entre sus miembros, así como a mostrar la influencia de las variables personales, psicológicas y organizacionales en este indicador.

Existen datos relacionados con la teoría de las relaciones humanas que ayudan a comprender cómo, a partir de la eficiencia, la productividad y la competitividad, se tiende a ignorar las necesidades de los empleados, aunque en la actualidad el propósito de los estudios se centra en la búsqueda de propuestas que propicien el incremento de los índices de satisfacción laboral en las organizaciones. Con la invención de la máquina de vapor y de la máquina de hilar, se inicia una serie de cambios en las empresas y con ello se revoluciona la vida en las organizaciones (Medina y Ávila, 2002). Al centrar la mirada en el incremento de la productividad y la competitividad y por ende en la eficiencia, eficacia y calidad del trabajo de los empleados, se dejan de enfocar sus necesidades personales y sociales, lo que deriva en frustraciones e insatisfacciones.

En la humanización del trabajo en las empresas, Mary Parker Follett y Chester Barnard son un referente importante. A partir de sus contribuciones desde las teorías humanistas, se deja en claro la necesidad de establecer el trabajo grupal, el liderazgo participativo,

el trabajo conjunto entre administradores y empleados en la toma de decisiones y resolución de problemas, y la importancia que tiene equilibrar las necesidades de la empresa con los objetivos e intereses de las personas (Medina y Ávila, 2002). La mirada humanista que aportaron Parker y Barnard a la administración marca el inicio de la teoría de las relaciones humanas desde la cual adquiere relevancia el estudio de la conducta del hombre en las organizaciones.

Pese a los esfuerzos por humanizar el trabajo en el ámbito laboral, la insatisfacción es un problema al que se enfrentan millones de personas alrededor del mundo. El alcance de este asunto es abordado por Adams (2013), quien retoma estudios como el de Gallup para hacer notar que alrededor del 90 % de los empleados en el mundo encuentran cada vez mayor frustración en su trabajo y expresan no sentirse felices. Al mismo tiempo que reconocen la frustración, dan cuenta de la manera en que este sentimiento influye en su falta de compromiso, en la desconexión hacia su empleador y en un comportamiento que los aleja de la promoción de la innovación que se requiere para impulsar la empresa. Estos resultados muestran las percepciones de 230 000 empleados en 142 países que laboran tiempo completo y parcial.

PROBLEMA DE INTERVENCIÓN

Flores (2016) resalta que las empresas brindan pocos recursos a la capacitación de sus empleados y destaca la importancia de las relaciones interpersonales y la comunicación en las organizaciones. Por otro lado, Mendoza (2015) retoma los datos que ofrece Samy Nader Meljem para afirmar que los principales problemas a los que en México se enfrentan las empresas están relacionados con la movilidad, la salud, la rivalidad entre compañeros, las deficiencias en la comunicación y una excesiva carga de trabajo. Estos resultados que ofrecen distintos estudiosos coinciden con los que se obtuvieron al entrevistar a profesionales de la ingeniería que laboran en empresas del área tecnológica en la zona metropolitana de Guadalajara, con la finalidad de obtener datos más allá de los reportados por la literatura que permitieran comprender desde otra mirada —experiencia de

los empleados— un problema susceptible de intervención, así como sus causas y efectos.

Según los datos obtenidos en las entrevistas, se realizó el análisis cualitativo de estos y se hizo la reducción de los datos, para lo cual se segmentaron ideas, se codificaron y se construyeron categorías. Mediante este proceso analítico, se pudieron distinguir, al menos, cuatro factores que permitieron entender el porqué de la insatisfacción del personal en el ámbito laboral: la mala comunicación que existe en la organización y entre los empleados, el estilo de liderazgo que impera, la falta de cohesión entre las personas y una cultura organizacional deficiente.

La mala comunicación entre los departamentos de la empresa es una de las situaciones a la que se enfrentan los empleados. Aseguran que resulta complicado realizar actividades en las que intervienen otras áreas para lograr su cometido. En ese trabajo interdepartamental, perciben que las personas responsables de prestar el servicio tienen una mala actitud y que los procesos que se encuentran descritos u oficializados suelen hacerse a un lado para seguir órdenes que les llegan de manera verbal. En relación con este problema, se incluyen los siguientes recortes de entrevista:

A veces les falta documentación, no hay un documento que estipule exactamente los pasos que se tienen que hacer, y cuando hay un documento que estipule los pasos que se tienen que hacer, ese documento siempre está como a interpretación de la persona que te vaya a aprobar. (Entrevista 1)

El liderazgo es otro factor que interviene en la insatisfacción del personal, por tanto, resulta importante entender el papel que desempeña en una organización. Soto (2001) considera que el liderazgo es un elemento que contribuye al logro de los objetivos, al éxito profesional de las personas que participan en la organización y al éxito de esta. Para Soto, ser líder no implica solo ser responsable de llevar a cabo tareas relacionadas con la administración, sino que conlleva mostrarse con una actitud que influya positivamente en el desempeño y en los resultados de las personas que trabajan en el logro de

los objetivos. El liderazgo es un elemento vital para que las personas o los grupos de trabajo establezcan objetivos, se les motive y apoye a continuar trabajando en ellas. El mismo Soto compara la función de un líder con la de un director de orquesta: sin el cual esta se vería reducida a un conjunto de músicos e instrumentos. Según tales ideas, es que se puede afirmar que las organizaciones necesitan el liderazgo para lograr su desarrollo y la consecución de metas.

El liderazgo y las relaciones que se establecen entre los líderes y sus grupos de trabajo incide de manera desfavorable en el nivel de satisfacción laboral que experimentan las personas. En los entrevistados, sobresale el impacto negativo que tienen las relaciones que generan entre empleados y sus líderes. La disminución del nivel de satisfacción y compromiso hacia sus empleadores se origina por diversas situaciones, entre ellas, tomarse las cosas personales, imposición de ideas, incumplimiento de compromisos, poner del lado del empleado la responsabilidad de solucionar un problema de la organización e ignorar las opiniones de su grupo. El siguiente recorte es un ejemplo que muestra la situación que reflejan los empleados: “era una persona que se tomaba las cosas personales, que no era profesional su forma de actuar”. (Entrevista 1).

Para Hogan (1989), citado por Aamodt (2010), los empleados reportan que una de las principales fuentes de estrés en el trabajo consiste en el desempeño deficiente de sus superiores y su conducta en la organización. Estas conductas guardan relación con la percepción de los empleados sobre el liderazgo al que se enfrentan y, en consecuencia, esa percepción influye en la disminución de la satisfacción laboral.

La existencia de un tipo de cultura que predomina en las organizaciones que produce efectos negativos en el estado de ánimo de los colaboradores, en su desempeño y en los propios resultados que espera la empresa justifica la necesidad de identificar el papel que tiene la cultura organizacional en el grado de desazón que manifiestan las personas y que, como se ha visto, incide en su desempeño y motivación. Para Cumming y Worley (2005), la cultura organizacional se conforma por un conjunto de artefactos,

normas, valores y suposiciones básicas acerca de la manera en que se resuelven los problemas en la organización, en otras palabras, aluden a un proceso de aprendizaje social que se forma a partir del resultado de las decisiones tomadas en relación con estrategias y el diseño organizacional. Esta concepción de la cultura organizacional cobra sentido, pues, en las entrevistas que se realizaron, se hace alusión a una deficiente cultura organizacional como otra de las causas que generan insatisfacción laboral. “No hay una cultura de trabajo” es una referencia que usan los entrevistados para mostrar la ausencia, la ambigüedad o las expectativas no dichas en la descripción de puestos, roles y responsabilidades, lo que, a su vez, provoca que exista una falta de claridad en las actividades que cada uno debe desempeñar y en la duplicidad de tareas. Esta situación genera disgusto, en tanto hacen actividades que, al no corresponder a su puesto, les resultan poco interesantes y motivadoras.

Según lo dicho, es posible afirmar que, ante el resultado de la percepción que tiene el empleado de cada uno de estos componentes del clima organizacional a través de las actividades que realiza, la experiencia y la interacción con las demás personas definen su comportamiento en la organización. Robbins y Judge (2009) han constatado que, cuando los empleados se sienten satisfechos, hablan de manera positiva de la organización a la que pertenecen, se preocupan por ayudar a sus compañeros y, continuamente, exceden las expectativas definidas para su puesto de trabajo, mientras que el caso contrario contribuye a que el empleado experimente una disminución en la satisfacción laboral cuando observa que el comportamiento de los líderes, los procesos de la organización y las políticas de pago no son justas.

Como parte de una deficiente cultura organizacional, se hace alusión a la falta de seguimiento o monitoreo por parte de los departamentos de soporte. Los empleados entrevistados refieren que es común que, una vez que han iniciado algún proceso, se den cuenta de que se ha cometido algún error o que existe la necesidad de hacer cambios cuando el proceso alcanza sus últimas etapas, situación que genera molestia. Al parecer, esta falta de seguimiento ocurre

por el desconocimiento de quienes fungen en determinado puesto sobre los procesos de su área, por la capacitación insuficiente que han recibido o la falta de preparación para desempeñar su trabajo, en el sentido de que no es suficiente o no resuelve las necesidades de tal o cual puesto. La siguiente viñeta hace referencia a la situación descrita: “Hay veces que el proceso es muy lento, hay veces que la persona que te atiende... no está capacitada o tiene muy mala actitud”. (Entrevista 1).

Lo anterior muestra una cultura deficiente e incompleta, en la que no se encuentran bien definidas las responsabilidades, los métodos, los roles o la manera en la que la comunicación debe fluir entre los departamentos y usuarios. El conjunto de normas, valores y suposiciones básicas que refieren Cumming y Worley (2005) no están presentes de manera explícita en ningún lado de la organización y, si existen, están a expensas de la interpretación de quien las pone en práctica. Desde el punto de vista de los trabajadores, no existe ninguna pauta sobre la forma en que estos comportamientos deben realizarse y puede inferirse que la existencia de una cultura organizacional pobre tiene repercusiones importantes en el estado anímico de los empleados.

En el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas, se aprecia que existe dificultad por parte de las personas para establecer relaciones, organizarse o para hacer un frente común ante una determinada situación. Los obstáculos que identifican para lograr un trabajo colaborativo se asocian con el desinterés que existe en algunos casos por trabajar con otros, por la diversidad de necesidades, intereses y personalidades. Parece que es mejor evitar el trabajo en equipo, pues con ello permanecen al margen de conflictos. A este respecto, los entrevistados manifiestan:

Es muy difícil llegar a un acuerdo debido a que cada persona tiene... vaya, tiene sus metas a lograr o tiene sus objetivos a lograr. Para una persona puede que no sea importante el hecho de que todas esas cosas en el trabajo estén bien. (Entrevista 1).

La siguiente cita puede resultar esclarecedora con respecto a la situación que reportan los empleados en la organización:

Los consejeros de las empresas están siendo confrontados, a diario, por empleados exhaustos que, con demasiada facilidad, se culpan a sí mismos de su falta de resistencia o de su incapacidad para sobrevivir a un contexto que parece ignorar sus necesidades como seres humanos y les trata como máquinas carentes de sentimientos. Reconocer la vulnerabilidad puede ser difícil en este contexto ya que trae el riesgo de ser considerado débil, inadecuado o prescindible. La autenticidad (un requisito indispensable para la salud mental) se hace peligrosa, y confiar en la capacidad de respuesta de los demás, o si acaso en su capacidad de empatía, puede ser, en el mejor de los casos, de tontos y, en el peor, psicológicamente letal. (Mearns y Thorne, 2003, p. 31)

Ante la imposibilidad de atender todos los factores que se identificaron como causas de la insatisfacción laboral, se tomó la decisión de enfocar la propuesta de intervención en la comunicación, en tanto las personas estamos habituadas a comunicarnos: “a través de la palabra pensamos, nos comunicamos, reflexionamos, nos expresamos, opinamos” (José Gómez, 2016, p. 5). Precisamente por esa habituación es la poca conciencia que en ocasiones se tiene de este proceso que está tan presente en la vida del ser humano. Es tan variado y diverso el alcance que las conversaciones llegan a producir que es a través de ellas que el hombre establece relaciones con los demás, forma equipos, se organiza, construye sociedades, trabaja de manera conjunta en la realización de proyectos y coordina acciones.

En el mundo de la empresa, adquiere una gran relevancia, ya que en la actualidad desempeña un papel en el éxito de las organizaciones. A este respecto, Rivera, Rojas, Ramírez y Álvarez (2005) señalan que la transversalidad de la comunicación en los distintos niveles de la organización permite que los colaboradores alcancen mayores niveles de satisfacción y un mejor desempeño, debido a que se logra una mayor y mejor comprensión del trabajo que realizan y se incrementa su compromiso.

La comunicación permite que se establezcan y estrechen los vínculos en la organización, se incremente el contacto entre sus colaboradores, se estimule la participación en la creación de oportunidades y se resuelvan problemas; dicho de otra manera, ayuda a que las personas se sientan parte de los cambios originados por su participación, considerados por sus superiores y por la organización. Según esas ideas, es que también se señala la contribución de la comunicación en el incremento de la motivación que se requiere para lograr un buen desempeño en el trabajo, la cooperación y el beneplácito entre sus integrantes.

Autores como Valle retoman los aportes de Chiavenato (2000) para señalar que la comunicación es como una red que integra y coordina los sistemas que componen la organización a nivel social, administrativo y tecnológico. A partir de este aporte Chiavenato compara la organización con el cuerpo humano, en el que el aparato circulatorio impulsa el flujo de la sangre hacia todo el cuerpo; en el caso de la organización, puede decirse que la comunicación tiene una función similar.

Por otra parte, Valle (2013) afirma que la comunicación también es relevante a nivel social, ya que establece aspectos organizacionales, como la cultura, la motivación, el clima laboral, entre otros, es decir, su alcance llega a toda la organización. Este proceso humano es influido por los miembros de la organización y la empresa lo hace de manera recíproca en el tipo de comunicación que se da entre sus integrantes. Es debido a esto que el papel de la comunicación en las organizaciones resulta de gran relevancia, ya que

el papel que desempeña la comunicación en el trabajo es el de hacer operativos los encuentros con otros. Esta función se realiza por medio de las actividades de quienes intervienen en la transmisión, participación y manifestación de algo a otros y, sobre todo, en los modos como cumplen sus tareas, entrelazan sus acciones y se organizan. (p. 85)

Según Valle (2013), es posible señalar que las implicaciones de la comunicación en la organización son diversas, entre ellas, co-

municar, interactuar y generar relaciones. Los problemas que surgen como resultado de una mala gestión de la comunicación y que impactan los resultados de esta generan “la necesidad de conciliar las relaciones de trabajo y de humanizar la organización” (p. 88). A causa de la necesidad de conciliar las relaciones de trabajo y de humanizar la organización, la comunicación fue alcanzando el estatus de herramienta valiosa de gestión, indispensable para la buena marcha de las organizaciones.

LA PERSPECTIVA TEÓRICA QUE ORIENTA LA ACCIÓN

La perspectiva teórica se conforma de aspectos clave del humanismo en general y del desarrollo humano en particular. Los principios clave que ofrecen estas disciplinas establecen el marco para el diseño de la intervención, es decir, establecen los fundamentos del diseño de la estrategia de solución al problema de la comunicación en las empresas.

La compasión y el amor a la naturaleza humana dieron origen a la psicología humanista. La propuesta de Carl Rogers coincide con este pensamiento, ya que propone una cosmovisión positiva y compasiva del ser humano (Tortosa y Civera, 2006). Se dirige a la persona que quiere convertirse en una persona segura y autónoma, en sintonía con lo que Søren Kierkegaard propone como uno de los objetivos del hombre en la vida: “ser la persona que realmente es” (Tortosa y Civera, 2006). En este sentido, esto se asemeja a la autorrealización que propone Maslow, que es resultado de “dejar de utilizar máscaras y refugiarse para agradar a los otros en lugar de perseguir y hacer aquello que de verdad se quiere, y por comenzar a abrirse a la propia experiencia, a aceptarse y aceptar a los demás y a desarrollar autoconfianza”. (p. 421).

El interés por el desarrollo humano ha dado lugar a que diferentes disciplinas se hayan dedicado a estudiar su complejidad; sus aportaciones favorecen lo que Martínez (2006) denomina profesiones de ayuda, entre ellas, la terapia cuyo enfoque se denomina enfoque centrado en la persona, del cual Rogers es autor y precedente. La importancia de dicho enfoque se distingue en tanto se le considera como la

vértebra conceptual, metodológica y aplicada fundamental, del movimiento del desarrollo humano, en virtud de sus características de integración, flexibilidad, apertura y cambio, no solo permite, sino que, además, facilita y promueve activamente el desarrollo de efectivos agentes catalizadores de proceso de transformación y de cambio que está operando actualmente en el mundo. (Marañón, 2014)

Esta novedosa disciplina establece un postulado básico sobre el concepto de *persona* que engloba la necesidad de poseer un ambiente, es decir, un clima adecuado que sea el medio propicio para que exista la confluencia de la autenticidad, la aceptación incondicional y la comprensión empática; características que habilitan su tendencia actualizante, la cual activa su potencial de desarrollo y creatividad. A este respecto, es posible afirmar que

no se trata solo de una psicoterapia, sino de un punto de vista, de una filosofía, de un enfoque de la vida, de un modo de ser [...], que se expresa ya sea en una orientación psicológica no directiva, en una terapia centrada en el cliente, en una enseñanza centrada en el estudiante o en un liderazgo centrado en el grupo. (Martínez, 2006, p. 3)

En la búsqueda de facilitar el desarrollo personal y de proporcionar ayuda a una persona atribulada y conflictuada, se ha podido determinar cuáles son las características que deben hacerse presentes en esta relación, de manera que, como resultado de esta, la persona que solicita la ayuda llegue al descubrimiento de su capacidad de actuar en favor de su crecimiento, y así producir el cambio y promover el desarrollo individual. Las propuestas del enfoque centrado en la persona para suscitar el desarrollo del potencial humano son adecuadas para “facilitar a las mismas personas involucradas en el problema para la búsqueda de las acciones o recursos más adecuados para su situación” (Vargas, 2008, p. 68). Para ello, de acuerdo con Rogers (2014), es necesaria la existencia de tres actitudes esenciales que son la aceptación positiva incondicional, la congruencia y la empatía.

Esta teoría ha sido aplicada en el trabajo grupal, el cual retoma los fundamentos del enfoque centrado en la persona y las

características de las relaciones en los grupos de encuentro, de sensibilización, de desarrollo organizacional o gestáltico, por mencionar algunas de las maneras en las que la experiencia grupal se ha manifestado (Rogers, 2013). En este espacio, al igual que en el de la psicoterapia individual, “el facilitador de un grupo que se reúne en forma intensiva puede desarrollar un clima psicológico de seguridad, donde se genera de forma gradual la libertad de expresión y disminuyen las actitudes defensivas”. (p. 14).

Rogers (2007) también aborda su experiencia de facilitación en la construcción de comunidades, en las que observa que sus integrantes experimentan un profundo sentido de su poder interior, de proximidad y de unión respetuosa con otros. En este proceso, las personas conocen también un creciente proceso de comunicación interpersonal franca, un mayor sentido de cohesión que se va transformado durante la experiencia, así como un armonioso pensamiento colectivo. Estos grupos han tenido como propósito

facilitar un ambiente en el que cada participante sea libre de elegir, de participar en igualdad de condiciones con los demás en la planificación y ejecución de actividades, de ser más consciente de su fuerza personal, de adquirir mayor autonomía y de convertirse en el arquitecto creativo de su propia vida. (p. 83)

Barceló (2003), por su parte, aborda lo referente a las etapas de desarrollo por las que atraviesa un grupo a lo largo del tiempo. Este aporte resulta de gran utilidad e importancia, ya que contribuye al entendimiento de su evolución, además de que proporciona elementos clave a través de las características que manifiesta el grupo, las cuales permiten identificar la etapa de desarrollo en que se encuentra y, a partir de esto, determinar las acciones que deben llevarse a cabo para suscitar el tránsito del grupo por las distintas etapas que comprende el ciclo de vida del grupo.

Para que un grupo logre desarrollarse, es necesario que sus integrantes se encuentren dispuestos y receptivos ante la experiencia, y que le den un significado a esta (Barceló, 2003). Para ello, es preciso que se vayan despojando de sus máscaras, se vuelvan trans-

parentes ante sus compañeros a través de la comunicación del grupo y que se evidencie la congruencia entre los sentimientos y lo que se exterioriza. El factor fundamental para que esto suceda es el vínculo que lleva al grupo a tener una sensación de formar parte de una comunidad y generar lazos con quienes la integran.

A partir del cambio y de las transformaciones que se suscitan en el trabajo grupal, Barceló (2012) considera que la persona experimenta que sus límites y fronteras se amplían, y así se incrementa su capacidad consiente de percibir. Al mismo tiempo, se dan cuenta de que son capaces de experimentar sentimientos y actitudes que no eran capaces de reconocer. Se encuentran con una gran disposición a vivir nuevas experiencias y a conocer realidades distintas de la suya; prestan mayor atención a su comunicación con otros, a sus sensaciones y las experiencias propias.

ABORDAJE METODOLÓGICO

Latorre (2003) concibe a la investigación-acción como un proyecto de acción, para el que se definen estrategias que se relacionan con las necesidades de un grupo o una determinada realidad social. El proceso se lleva a cabo de manera cíclica, lo cual permite que, a partir de la observación y el análisis de resultados del plan de acción, se identifiquen mejoras o cambios. De esta manera, el proceso puede ser llevado a cabo nuevamente con las adecuaciones que surgen a partir del análisis de resultados. El enfoque de la investigación-acción que se decidió utilizar para este proyecto es el modelo de resolución de problemas, el cual surge de la necesidad real del objeto de cambio. En el camino de la transformación y el cambio, el proceso de problematización cobra sentido, ya que según este se busca realizar una precisa lectura de la realidad, a fin de que la intervención sea adecuada, pertinente y relevante.

En la construcción del problema, se utilizó la técnica denominada árbol de problemas, que ayudó a definir la situación social que sería abordada en la fase de intervención. Mediante este procedimiento, fue posible identificar y ubicar el problema central, así como sus causas y efectos. En este proceso, las entrevistas en pro-

fundidad con informantes clave fueron de gran utilidad en tanto se tenía la posibilidad de conocer la situación desde el punto de vista de los implicados.

Para iniciar con la construcción del árbol de problemas, se eligió un tema de interés. A partir de esa selección, se realizaron en paralelo búsquedas en diversas fuentes bibliográficas, con la finalidad de conocer lo dicho acerca del tema que se quería conocer y comprender; además, se identificó el grupo de personas que pudieran aportar datos desde su experiencia y conocimiento. Una vez identificados los informantes clave (grupo de empleados de una empresa), se establecieron negociaciones y acuerdos para entrevistarlos a fin de conocer de manera individual sus perspectivas, opiniones y experiencias. La información se registró mediante la ayuda de una grabadora de audio, que se transcribió y analizó de manera sistemática y metódica. Tanto la información obtenida en las fuentes documentales como la que proporcionaron los empleados de empresas del ramo tecnológico en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, se sistematizó a partir de la codificación y la construcción de categorías, las cuales fueron de utilidad para ubicar el problema, sus causas y consecuencias. Entre los núcleos de significado que se ubicaron a partir del análisis, se mencionan los siguientes: ausencia o ambigüedad de puestos, responsabilidades y roles, dificultad para organizarse y trabajar en equipos, relaciones conflictivas y problemas de comunicación; causas que generan insatisfacción en los empleados y que se manifiestan en el lugar de trabajo, como relaciones conflictivas, mala actitud, molestia y pérdida del sentido del trabajo.

Es importante señalar que en el acopio de datos la entrevista cualitativa fue el medio que permitió conocer las opiniones, las perspectivas y los puntos de vista de esos profesionistas. El tipo de preguntas que se decidió utilizar fue la denominada abierta; se trataba de establecer cuestiones relacionadas con el tema de interés que permitieran rescatar la experiencia de los empleados. A partir de las respuestas, se pedía que abordaran y explicaran situaciones en las cuales experimentaban esa insatisfacción. Mientras los en-

trvistados hablaban sobre esas experiencias, cuando se consideró apropiado se realizaron preguntas para profundizar en el tema.

Una vez ubicado el asunto problema que en la fase de acción se trabajaría a fin de lograr un cambio, se seleccionó la perspectiva teórica que orientara las decisiones y acciones de la intervención. En este caso, el enfoque centrado en la persona, en especial los enfocados a la relación y las habilidades de comunicación, precisamente porque se convierten en un elemento básico de la relación de ayuda. En este sentido, Okun (2002) establece tres dimensiones dentro del proceso de la relación de ayuda: la relación, las habilidades de comunicación y los valores y las cuestiones cognitivas:

- La relación, que es percibida como cálida y de confianza, es decir, como un ambiente propicio para realizar cualquier estrategia de ayuda.
- Las habilidades de comunicación hacen referencia a la atención prestada a los mensajes verbales y no verbales, así como a la capacidad de responder dichos mensajes, sin prescindir de la presencia y manifestación de congruencia entre los mensajes verbales y no verbales por parte de quien ofrece la ayuda.
- Valores y cuestiones cognitivas, se dan como resultado de la relación que se establece con el facilitador y las creencias del participante en relación con determinados temas.

Para lograr establecer esta relación, se necesitaba que el facilitador pusiera en práctica las tres actitudes básicas propuestas Rogers (2014): congruencia, aceptación positiva incondicional y comprensión empática, en tanto se pretendía a partir de este espacio y mediante la facilitación incidir positivamente en la creación de un tipo de relación que favoreciera el desarrollo de la persona a través de la relación de ayuda que estimulara el desarrollo de habilidades de comunicación, para que los participantes pudieran expresar de manera auténtica ideas, sentimientos, emociones, entre otras cuestiones, y que de ello derivara el establecimiento de relaciones constructivas que a su vez contribuyeran a una experiencia más satisfactoria del trabajo.

La identificación del problema y el acercamiento con la teoría que diera fundamento a la acción fueron antecedentes clave a la intervención, que, como se sabe, es una de las fases de la investigación-acción en que se buscaba atender las necesidades y resolver problemas, en este caso: mejorar las habilidades de comunicación de los participantes y con ello contribuir a incrementar el nivel de satisfacción laboral.

En la acción (intervención), se optó por utilizar el formato de taller, en tanto representaba una alternativa ideal de trabajo debido a su fuerte orientación hacia la construcción de un espacio favorecedor del desarrollo de experiencias que fomentan el aprendizaje significativo. Su elección se fundamenta en las posibilidades que ofrece para considerar las experiencias que ahí se vivan, de reflexionar y resignificar. La concepción metodológica del taller se estimó como una herramienta para el trabajo grupal, ya que por sus características, como duración limitada y logro de objetivos específicos, daba lugar a la creación de un proceso de crecimiento en el que se tenía la posibilidad de establecer relaciones entre la teoría y la práctica, la integración de diversas áreas de conocimiento, la generación de aprendizajes en conjunto, la transformación de las personas y la situación que lo causa.

Ander-Egg y Aguilar (2005), el taller forma parte de un proyecto que pretende atender necesidades y resolver problemas, debido a que está conformado por una serie de acciones que pretenden lograr cambios en las personas que participan en él y a través de las actividades planeadas ir alcanzando los objetivos propuestos. El objetivo general de esta fase de la investigación-acción fue el siguiente: desarrollar las habilidades de comunicación y escucha de los participantes con el objetivo de favorecer el *índice* de satisfacción laboral.

De este objetivo general, se consideraron los siguientes objetivos particulares:

- Identificar la importancia que tiene la comunicación en las relaciones que establecemos con los demás.
- Identificar la función de la comunicación verbal, no verbal y la percepción en el proceso comunicativo.

- Experimentar el uso de habilidades de escucha, empatía, autenticidad y aceptación positiva incondicional durante la comunicación.
- Aplicar el uso de habilidades de escucha, empatía, autenticidad y aceptación positiva incondicional al comunicarse.

El escenario de la intervención es una empresa ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara dedicada a elaborar, envasar y personalizar productos alimenticios. Está integrada por 68 empleados de los cuales 15 conforman el personal administrativo de la organización, y los 53 restantes son parte del personal operativo, almacén y choferes. En ella participaron los jefes de departamento de la organización, en total 12 personas cuya edad oscila entre los 23 y 54 años. Este grupo estaba formado por 6 hombres y 6 mujeres. En la obtención del permiso de acceso para la intervención centrada en mejorar las habilidades de comunicación de las personas, se entablaron conversaciones con puestos gerenciales. Lo que parecería ser una apuesta que las organizaciones comparten, la gestión mostró una falta de apertura para recibir e implementar este tipo de acciones orientadas hacia la solución de problemas. Entre las razones que explican la poca apertura a realizar este tipo de propuestas, sobresalen el desconocimiento acerca de esta forma de trabajo, el deseo de permanecer fieles a su tradición, el temor a los efectos que pudieran resultar de este y la falta de inclusión de tiempos y espacios para el desarrollo de habilidades de comunicación, las cuales son consideradas en la actualidad tanto habilidades personales como profesionales.

La recopilación de evidencia y el análisis de los acontecimientos en el taller son acciones que corresponden a la etapa del “control de la acción”, que fueron necesarias para realizar una evaluación de los resultados logrados a través de la implementación del proyecto. Asimismo, estas acciones representaban la posibilidad de realizar un proceso sistemático que permitiera la comprensión e interpretación de los datos, con el fin de construir significados que permitieran conocer la efectividad de la intervención en relación con el logro del objetivo es-

tablecido. Al participante, se le solicitó su autorización previa a través de una carta de consentimiento informado para realizar videogra-baciones de la sesión. El material que aquí se produjo fue el insumo para realizar las transcripciones y el proceso de análisis mediante el uso del *software* Atlas.ti, con el que se crearon códigos y categorías. A partir de la codificación de cada sesión, fue posible el establecimiento o la creación de categorías, que forman parte de los resultados.

HALLAZGOS

El proceso que se comparte en este apartado se enfoca en tres cues-tiones: a) las actitudes de los participantes que prevalecían al inicio del taller, b) los elementos que ayudaron al cambio y c) los avances que se logran a partir de los encuentros mediados con la ayuda de las actividades, los materiales y la participación de los otros, inclui-do el facilitador.

En las primeras sesiones del taller, resaltaba un tipo de acti-tud en los participantes, algunos se mantenían expectantes, es de-cir, mostraban una actitud recelosa en tanto querían ver para creer y por lo mismo para participar:

Todos estamos, así como, pues, esperando todos venimos con expec-tativas, ¿*puedo* hablar, no puedo hablar?, ¿de qué vamos a hacer? Va a estar Fabián, ¿*va* a ser incómodo? Es en sábado, todos estamos así entonces, va a ser poco a poco. Al menos yo ahorita... estoy como que bueno... sí vale la pena venir a este taller. (Sesión 1)

En otros integrantes, se observaba resistencia para estar y participar de las actividades; en estos casos, se podía ver que, cuan-do se abordaba un determinado tema, ellos hacían evidente su re-chazo, por lo que minimizaban su importancia. Un ejemplo de este tipo de actitudes se muestra en la siguiente viñeta: “Pues cosas de sentido común ¿*no*? Es sentido común, no sé por qué le damos tanta importancia aquí”. (Sesión 5).

Con respecto al comportamiento expectante por parte de los participantes, así como las resistencias y hasta rechazos a las propues-

tas del facilitador, Barceló (2003) señala que esas reacciones forman parte de las primeras etapas que conforman la evolución de un grupo. En este sentido es que considera que la ansiedad y la incertidumbre son parte constitutiva del proceso del grupo que se conforma. Asimismo, advierte que la manifestación de sentimientos y conductas de rebeldía que se expresan verbalmente o a través de comportamientos y conductas que suelen dirigirse al facilitador o a quienes confían en el trabajo que se puede realizar en el grupo constituyen una fuente esperanzadora, en tanto ayudan a que se atienda la experiencia de las personas, a otorgarles significado y a implicarse en una búsqueda que a su vez permite el surgimiento de una comunicación significativa.

Los silencios ocupaban un lugar privilegiado en la dinámica del taller, es decir, ante el cuestionamiento o la solicitud explícita para que participaran, era común que buena parte del grupo guardara silencio. Estos silencios, en especial aquellos que consideraban no les aportaban o apoyaban, generaron tensión, angustia y hasta molestia. Una muestra de la reacción de algunos integrantes del grupo ante el silencio se presenta en el siguiente recorte: “Sino que hay momentos de silencio y digo es un taller de comunicación, ¡¡¡hablemos!!!”. (Sesión 1).

Barceló (2003, p. 32) considera que en todo grupo está presente una gran energía interna, por lo mismo, son muchos los factores que, de manera simultánea, inciden en su fluir permanente, entre ellos las emociones y los pensamientos de las personas que pertenecen al grupo, pero también a las comunicaciones que se producen o las que se reprimen y dan lugar a esos silencios, los cuales tienen una función específica, pues, como Barceló menciona, aunque en la superficie reine la calma, en el fondo se pueden estar forjando fuertes corrientes. En este caso, se considera que los silencios mostraban la falta de confianza, de vínculos afectivos y de cohesión en el grupo, lo que se logra sus palabras cuando los participantes van participando progresivamente en un proceso de hacerse transparentes en el grupo (p. 37).

El silencio, según Rodríguez, Kurt y Álvarez-Ude (2011), es considerado como un elemento del paralenguaje y por ello también

le corresponde un significado. Salinero (2004) considera el silencio “como voluntad de callar, de no decir, pero igualmente significativo” (p. 212), asimismo afirma que su significado depende del contexto en que se dé.

Se puede decir que durante el taller se fue modelando un tipo de comportamiento según actitudes que los participantes definieron como necesarias para expresar libremente opiniones y realizar las actividades propuestas. Entre esas actitudes que se modelaron y que favorecieron el cambio en el modo de ser y estar, sobresale el respeto, la empatía, la aceptación y la disposición para escuchar a los demás sin juzgar.

Esas actitudes permitieron que se fuera dando un cambio y con ello se favorecía la construcción de un clima de trabajo propicio para el logro de propósitos específicos con respecto a la comunicación. A continuación, se muestran algunos ejemplos de cómo la confianza es un elemento clave en un grupo que trabaja sobre aspectos que dificultan la comunicación en el ambiente laboral: “Y bueno, además, yo le dije que *él* primero porque yo necesitaba como esa parte de que el confiara en mí primero para yo poder confiar en *él*, o sea, no es tan fácil confiar en las personas así”. (Sesión 6).

Los participantes del taller resignificaron y desarrollaron la empatía durante las actividades realizadas en el trabajo individual y en el grupal. Esa actitud les permitió comprender la vivencia de sus compañeros, entender los puntos de vista de los demás sin emitir juicios o mostrar prejuicios. Se puede decir que de un modo u otro intentaban abandonar sus propias formas de ver un asunto para poder mirar y entender la perspectiva del otro. En las siguientes viñetas, se muestra la manera en que se manifestaba esta empatía:

A a lo mejor no lo puedes vivir, pero tratar de entender lo que está sintiendo para hacerlo sentir mejor y reconfortarlo, en cambio, la simpatía es, pues, ahí comenta que es como siempre ver el lado positivo a las cosas, sin embargo, no te pones en el lugar del otro, no lo reconfortas, simplemente lo haces ver como que minimizar su problema cuando en realidad lo que ve es más grande. (Sesión 6, p. 1)

Aspectos que aparecen de manera transversal en los diferentes registros de observación y que favorecerían la comunicación es la confianza y la escucha. Esta confianza generó en algunos participantes seguridad y, con ello, cambios en el contenido de sus discursos. Esto se observa a partir de que lograron expresar sus necesidades y sus sentimientos con respecto a algunas situaciones causantes de conflicto en el trabajo, por ejemplo, se atrevieron a externar su necesidad de reconocimiento ante el buen trabajo que estuvieran desempeñando o su molestia ante una situación que les desagradaba:

Pues más apoyo para que pudiéramos reconocer el trabajo que ella hace, no el que no hace, por otras cosas. Poder, no sé, tener a lo mejor autoridad para reconocer, para dar un premio, para prometerle un incremento, algo, pero yo no puedo hacer eso, no puedo decidir si a una persona se le va a incrementar el sueldo, no lo puedo hacer ahorita en este momento, no lo puedo hacer, entonces eso es lo que yo siento, a la mejor estoy equivocada, pero es lo que ahorita siento que no puedo hacer nada, ni por ella, ni por nadie. (Sesión 2)

Por otra parte, algunos de los participantes empezaron a atender lo que les sucedía, lo que esa experiencia les generaba, y fueron manifestando congruencia a través de la expresión al grupo de la molestia o, incluso, la diferencia de opinión que les generaba determinada situación, por ejemplo: “No porque me sigue molestando”. (Sesión 3).

La percepción de los participantes con respecto a la satisfacción laboral fue recuperada al inicio y al final del taller a través de una encuesta. La comparación entre las respuestas iniciales y las finales muestran que hubo un ligero incremento en la percepción de la satisfacción laboral. Algunos aspectos en los que los participantes expresan este cambio son, por ejemplo, mayores oportunidades de capacitación y crecimiento profesional, mejores relaciones con superiores y subordinados, mayor libertad para realizar las tareas asignadas, así como mayor igualdad y justicia en el trato que reciben, perciben ahora que la empresa es un buen lugar para trabajar, se sienten más satisfechos con sus relaciones de amistad con

otros compañeros de trabajo. Este resultado confirma la hipótesis de intervención planteada, la cual consideraba que, a través de la implementación de un taller de comunicación, se podría mejorar la percepción en cuanto a la insatisfacción laboral.

En el cierre del taller, los participantes expresaron cuáles eran los logros que habían tenido, entre ellos, una mayor integración del grupo, el desarrollo de la autoconciencia, el conocimiento del otro, una comunicación más asertiva y la construcción de un ambiente de confianza. Ejemplos de esas respuestas son los siguientes: “La interacción que logramos tener”, “el concientizarnos personalmente”, “la posibilidad de conocer a mis compañeros desde otra perspectiva”, “se genera un ambiente de confianza”, “poder expresar mis ideas libremente”, “adquirir el conocimiento y aplicarlo en tu vida diaria”, “comprender las necesidades del otro”, “entender que la comunicación es primordial para una buena convivencia”. “que soy un individuo único y el relacionarme y compartir mi forma de ver las cosas efectivamente es muy grato, así como escuchar y comprender diferentes personalidades”.

CONCLUSIONES

El reconocimiento de la vulnerabilidad, entendida como la capacidad de la organización para reconocer la existencia de un problema y la disposición para atenderlo a través de la implementación de una propuesta de intervención, es un elemento clave que ayuda a superar los problemas a los que se enfrenta la organización, en este caso las dificultades de comunicación entre las personas que colaboran en ella. Reconocer y aceptar una intervención externa, disponiendo de un lugar para las sesiones de trabajo y del tiempo de las personas, es una primera condición que se requiere para el desarrollo de habilidades y actitudes que permitan afrontar situaciones de la vida profesional y personal, así como construir y aplicar de forma eficaz el conocimiento.

La aceptación de la vulnerabilidad de los participantes, la cual se entiende como un estado en el que los empleados reconocen que existen problemas en el grupo, por ejemplo, que les cuesta trabajo comunicarse de manera asertiva y eficiente, que no existe armonía en el

grupo, que los conflictos existentes dificultan o entorpecen el éxito de las tareas que se realizan en conjunto y que todas esas situaciones tienen un impacto en los resultados de su trabajo en los departamentos y en la empresa en general es una puerta de acceso al cambio. El genuino interés por atender o resolver esas situaciones que obstaculizan el éxito de su trabajo y una disposición hacia la búsqueda e implementación de cambios que permitan atender esas necesidades implica un proceso de reconocimiento y aceptación. La imposición y la obligación son condiciones que poco favorecen el desarrollo de un proceso de trabajo grupal. A diferencia del interés genuino por participar en procesos de crecimiento, la imposición genera un efecto de rechazo y resistencia en los participantes, y lejos de favorecer el ambiente y la realización del trabajo en sí, tiene efectos nocivos. Hasta que hay un convencimiento personal es que se reconoce la vulnerabilidad y con ello se despierta la disposición para estar con una actitud abierta en el proceso de intervención, la cual da paso al desarrollo personal.

A partir del autoconocimiento que cada participante logra, les resulta posible considerarse y reconocer de manera clara lo que sucede en ellos en diversos escenarios y poder, según estas reflexiones confrontar, manifestar o comunicar lo que les sucede de una manera asertiva, lo cual les permita atender sus necesidades, hacerse responsables de lo que les sucede y generar un tipo de relación distinta con los demás, mucho más constructiva a partir de estar atentos a sí mismos y poder actuar en consecuencia. El desarrollo y la puesta en práctica de habilidades de escucha, en este caso de sí mismo, de congruencia hacia su propia experiencia y aceptación de él y los demás son una muestra de un cambio en las actitudes del participante y son también las actitudes que promueve el enfoque centrado en la persona como elementos de una relación de ayuda.

Los cambios que experimentan las personas en su comportamiento son resultado del proceso experiencial al que se someten, el cual tiene diferentes efectos en cada uno, según el nivel de vulnerabilidad que manifiesten, la toma de responsabilidad de su propio proceso de desarrollo personal, así como la flexibilidad y apertura al cambio.

Los cambios en el comportamiento de las personas requieren tiempo, en tanto es un platillo que se cocina a fuego lento. Para que los participantes puedan internalizar y apropiarse de aquello que aprenden en el taller como parte de su manera de vida y no como un tema que se ha revisado en clase, es necesaria la práctica, de otro modo los contenidos pueden quedarse a nivel discursivo y con ello olvidarse. Es debido a esto que se reconoce que la duración de 20 horas de este taller limita su alcance, pues lo que se logra hacer en este tiempo no genera cambios en la personalidad a largo plazo, sino que apenas constituye las bases para despertar la conciencia con respecto a la necesidad de un cambio en la manera de ser y estar de los participantes.

El nivel de satisfacción laboral que percibían los participantes se vio modificado de una manera positiva a través del desarrollo de una nueva manera de ser y estar que los participantes desarrollaron a lo largo del taller. Estos cambios en el comportamiento de los integrantes del grupo permiten contribuir a la creación de un entorno distinto, del que pueda participar y apropiarse con responsabilidad, con el cual se sienta comprometido, pues es capaz de reconocer la preocupación y el interés de la organización por la persona, crear los espacios y proporcionar los recursos para este tipo de actividades.

La atención, en primera instancia, al problema de la comunicación tuvo efecto en otro de los aspectos identificados como causas de la insatisfacción laboral; de manera particular, produjo mayor integración, cohesión en el grupo y relaciones más significativas entre los participantes, e impacto también la manera en que el liderazgo se ejerce en la organización.

El desarrollo humano a través del trabajo de grupos de encuentro constituye una alternativa de intervención en espacios organizacionales que buscan el cambio y que están dispuestos a destinar el tiempo y los recursos necesarios para aquel. Esta perspectiva propicia procesos a nivel intelectual y emocional en la interacción entre grupos de la organización y de sus integrantes, de retroalimentación y de diálogo, que pueden constituir las bases de un profundo cambio y constante desarrollo de las personas. Es una posibilidad en los procesos tan rápidos de cambio a los que se ven sujetas las organizaciones.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Ciudad de México, Ciudad de México, México: Cengage Learning.
- Adams, S. (2013, octubre 13). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>
- Ander-Egg, E. y Aguilar Idáñez, M. J. (2005). *Cómo elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. Buenos Aires, Argentina: Recuperado de https://www.academia.edu/download/48269700/Ander_Egg-Aguilar1_GUIA_SIN_ANEXOS.pdf
- Barceló, B. (2003). *Creer en grupo: una aproximación desde el enfoque centrado en la persona*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Barceló, T. (2012). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 70(136), 123-160.
- Cummings, T. y Worley, C. (2005). *Desarrollo organizacional y cambio*. Ciudad de México, México: Thompson.
- Flores, A. P. (2016, enero 11). Los empleados felices son la clave para las empresas en 2016. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/los-empleados-felices-son-clave-para-las-empresas-en-2016/>
- José Gómez, F. S. (2016). La comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Latorre Beltrán, A. (2003). *¿Qué es la investigación acción? La investigación-acción: conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona, España: Graó.
- Marañón García, M. del C. (2014). Desarrollo humano y el enfoque centrado en la persona. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 1(2). Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/download/1426/5121?inline=1>
- Martínez Miguélez, M. (2006). Fundamentación epistemológica del enfoque centrado en la persona. *Polis: Revista Latinoamericana*, 15. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/4914>
- Mearns, D. y Thorne, B. (2003). *¿Hacia una sociedad inhumana? La terapia centrada en la persona hoy: nuevos avances en la teoría y la práctica*. Barcelona, España: Desclée de Brouwer.

- Medina Macías, A. y Ávila Vidal, Adalberto. (2002). Evolución de la teoría administrativa: una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 262-272. Recuperado de <http://www.academia.edu/download/57735712/12.pdf>
- Mendoza Escamilla, V. (2015, enero 3). ¿Cuánto cuestan los empleados infelices? *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/cuanto-cuestan-los-empleados-infelices/>
- Okun, B. F. (2002). *Ayudar de forma efectiva: (counseling) técnicas de terapia y entrevista*. Ciudad de México, México: Paidós.
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F. y Álvarez de Fernández, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Robbins, S. y Judge T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson.
- Rodríguez Sanza, J., Kurtz Lunab, C. y Álvarez-Ude Coterac, F. (2011). Aspectos clave de la comunicación no verbal en la consulta. *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 18(7), 401-409. Recuperado de http://www.academia.edu/download/46085704/s1134-2072_2811_2970155-420160530-27636-vt8hnq.pdf
- Rogers, C. (2007). La construcción de comunidades personalizadas: inferencias para el futuro. En Autor, *El camino del ser*. (pp. 81-104). Barcelona, España: Kairós.
- Rogers, C. (2013). *Grupos de encuentro*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Rogers, C. (2014). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.
- Salinero Cascante, M. J. (2004). La comunicación no verbal: el silencio y el lenguaje corporal en “Les Liaisons dangereuses”. *Cuadernos de Investigación Filológica*, 29, 211-234. <https://doi.org/10.18172/cif.2190>
- Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicobema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Thomson.
- Tortosa, F. y Civera, C. (2006). *Historia de la psicología*. Madrid, España: McGraw-Hill.

- Valle Flórez, M. Ma. (2003). Comunicación y relaciones de trabajo. *Anagramas: Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 1(2), 81-90. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/1522>
- Vargas Téllez, J. A. (2008). Estrategias para el desarrollo del potencial humano en las organizaciones. En Autor, *Desarrollo humano*. (pp. 65-84). Ciudad de México, México: Trillas.

EL ENFOQUE DE SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS EN LAS CIENCIAS AMBIENTALES

The approach of socio-ecological systems
in environmental sciences

Víctor Alfonso Cerón Hernández

Universidad del Cauca

Gabriel Fernández Vargas

Universidad del Valle

Apolinar Figueroa

Universidad del Cauca

Inés Restrepo

Universidad del Valle

VÍCTOR ALFONSO CERÓN HERNÁNDEZ

ESTUDIANTE DE DOCTORADO EN CIENCIAS AMBIENTALES, UNIVERSIDAD DEL CAUCA-POPAYÁN, COLOMBIA, PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI, UNIVERSIDAD DEL VALLE Y UNIVERSIDAD NACIONAL. VICTORACERON@UNICAUCA.EDU.CO

GABRIEL FERNÁNDEZ VARGAS

ESTUDIANTE DE DOCTORADO EN CIENCIAS AMBIENTALES, UNIVERSIDAD DEL VALLE-CALI, COLOMBIA. PROFESOR DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA-CVC. GABRIEL.FERNANDEZ@CORREOUNIVALLE.EDU.CO

APOLINAR FIGUEROA

DOCTOR EN CIENCIAS BIOLÓGICAS, UNIVERSIDAD DE VALENCIA-ESPAÑA, PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA-POPAYÁN, COLOMBIA. APOLINARFIGUEROA@GMAIL.COM

INÉS RESTREPO

DOCTORA EN INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LEEDS, REINO UNIDO, PROFESORA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE-CALI, COLOMBIA. INES.RESTREPO@CORREOUNIVALLE.EDU.CO

RESUMEN

Este artículo analiza el enfoque conceptual de los sistemas socioecológicos en las ciencias ambientales. En este se incorporan conceptos y metodologías analíticas de múltiples disciplinas, las cuales permiten ser aplicadas en el concepto de *sistemas socioecológicos*, y generar así un enfoque holístico e integrador. Dentro de este marco teórico-conceptual, se busca integrar conceptos como *resiliencia*, *adaptabilidad*, *sistemas complejos* y *servicios ecosistémicos*, y su relación con el sistema social. En este abordaje se muestra la gestión de los ecosistemas, en atención a las múltiples interacciones y fenómenos que rigen su dinámica, que permite, en última instancia, avanzar en una perspectiva interdisciplinaria en la gestión de los ecosistemas y posibilitar la integración de las nuevas condiciones de una sociedad evolutiva, adaptativa y cambiante, que responda a la necesidad de preservar los ecosistemas de los cuales depende el equilibrio social y económico.

PALABRAS CLAVES: sistemas socioecológicos, ciencias ambientales, cuencas hidrográficas y servicios ecosistémicos.

ABSTRACT

The review analyzes the conceptual approach of Socioecological Systems (SSEs) in the environmental sciences. It incorporates analytical concepts and methodologies of multiple disciplines, which can be applied in the concept of SSEs, to generate a holistic and integral approach. Within this theoretical-conceptual framework, we seek for integrate concepts such resilience, adaptability, complex systems, ecosystem services and their relationship with the social system. This approach shows the management of ecosystems, considering the multiple interactions and phenomena that govern their dynamics. This discussion ultimately allows to advance in an interdisciplinary perspective in the management of ecosystems, enabling an integration of the new conditions within an evolutionary, adaptive and changing society, with the need to preserve the ecosystems on which the social and economic equilibrium depends.

KEYWORDS: *socioecological systems, environmental sciences, watersheds and eco-systemic services.*

INTRODUCCIÓN

El abordaje de problemas complejos requiere una perspectiva multidisciplinaria y, en el caso óptimo, transdisciplinar (Barboza, 2013; Dooley, 2003; Holzer, Carmon & Orenstein, 2018; Sauvé, Bernard & Sloan, 2016). Se hace indispensable un principio científico reflexivo, integrador, basado en el método, dirigido a la solución o transición de problemas sociales y simultáneamente de problemas científicos relacionados, diferenciando e integrando el conocimiento de diversos cuerpos científicos y de base social (Berrouet, Machado & Villegas-Palacio, 2018; Burkhard & Maes, 2017), entre los cuales el conocimiento local, basado en el entendimiento espacio-temporal de la comunidad, permite una aproximación clara. La transdisciplinariedad representa, entonces, la coordinación general de la ciencia (Zscheischler & Rogga, 2015), la educación y la innovación hacia un propósito social específico (Pohl, 2008; Zscheischler & Rogga, 2015).

En este sentido, la producción del conocimiento en un contexto transdisciplinar es un proceso colaborativo (Sauvé et al., 2016), en el que el conocimiento que se genera involucra múltiples disciplinas y actores de todos los sectores de la sociedad (Loibl, 2006; Pohl, 2008) *the private sector, or civil society of the results of research? The interacting policy cultures serve as a framework for studying transdisciplinary projects funded by two environmental research programs, the Swiss Priority Program Environment (SPPE, en busca de soluciones a problemas complejos (Zscheischler & Rogga, 2015), con lo cual se aumenta la capacidad de toma de decisiones de las partes interesadas (Walter, Helgenberger, Wiek & Scholz, 2007). La investigación transdisciplinaria logra, entonces, la capacidad de racionalizar los conflictos (Schoolman, Guest, Bush & Bell, 2012; Zierhofer & Burger, 2007), para comprender la complejidad (Pohl, 2008) the private sector, or civil society of the results of research? The interacting policy cultures serve as a framework for studying transdisciplinary projects funded by two environmental research programs, the Swiss Priority Program Environment (SPPE e integrar diversas perspectivas y fuentes de conocimiento (Godemann, 2008).*

Desde esta perspectiva, las ciencias ambientales integran el pensamiento complejo como una de sus características destacadas (Sáenz, 2007; Singh, 2006), lo cual permite una mayor comprensión de la evaluación de los servicios prestados por los ecosistemas dentro de un marco conceptual como los sistemas socioecológicos (Millennium Ecosystem Assessment [MEA], 2005a; Wang & Ho, 2011) y obtener la interacción entre los activos socioeconómicos y el fundamento biofísico del funcionamiento propio del ecosistema, la representación del rango temporal y espacial de la provisión de servicios prestados por los ecosistemas dentro de los sistemas socioecológicos y diferenciar entre los tipos de beneficiarios y su poder de influir en las decisiones relacionadas con el manejo, flujo y uso de los servicios prestados por los ecosistemas por cada componente (Jorda-Capdevila & Rodríguez-Labajos, 2017).

Lo anterior se logra debido a que las ciencias ambientales se nutren de intercambios de conocimientos (Roche et al., 2019), no solo entre las más variadas disciplinas científicas, sino también entre distintos modos de producción de conocimiento (Chapin, Folke & Kofinas, 2009; Hodbod & Adger, 2014), como el conocimiento indígena local (Pascual et al., 2017) presente en las comunidades. En su marco de acción, intentan comprender la relación que existe entre los usos de los servicios prestados por los ecosistemas (Arias-Arévalo, Gómez-Baggethun, Martín-López & Pérez-Rincón, 2018; Chan et al., 2016; Muraca, 2016), su percepción (Granada, 2002), los ecosistemas y el desequilibrio de los sistemas naturales (Sauvé et al., 2016) presentes dentro de los sistemas socioecológicos. El objetivo de este trabajo fue establecer cómo el enfoque del concepto de *sistemas socioecológicos* puede ser utilizado en las ciencias ambientales.

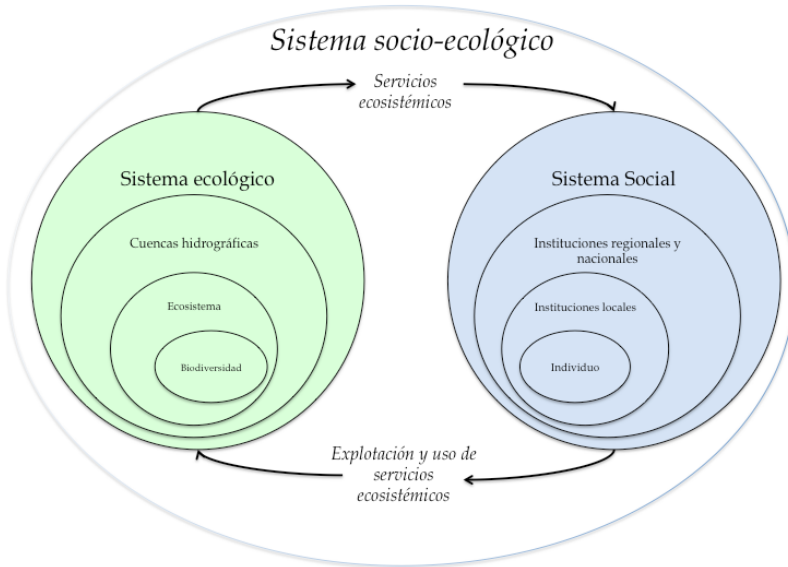
SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS

La base teórica y conceptual adoptada y utilizada en este sentido proviene de la teoría amplia e integrada de la ecología de sistemas o panarquía (Barboza, 2013; Holling, 2001) que surgió a finales de la década de 1990 como resultado de una síntesis multidisciplinaria a largo plazo; por ejemplo, de la ecología, la biología, la ecología hu-

mana, la economía ecológica, la biología de la conservación, las matemáticas, entre otras (Vadineanu, 2007). Este nuevo marco de los sistemas socioecológicos fue propuesto por primera vez por Berkes y Folke en 1998, con el objetivo de balancear la dimensión social y la natural, con énfasis en el concepto integrado de *humanos en la naturaleza* (Berkes, Folke & Colding, 1998).

El concepto ha venido siendo trabajado por entidades en el mundo, como el Centro de Resiliencia de Estocolmo, parte de entender el sistema social y el sistema ecológico como un solo sistema, ve la dimensión humana como parte de la naturaleza y reconoce que la delimitación entre ambos sistemas es algo arbitrario (Rincón-Ruiz et al., 2014). Dentro del marco conceptual, la integración de las palabras socioecológico permite entender un sistema totalmente integrado entre personas y naturaleza, lo que favorece el análisis de las situaciones de diferente manera (Cumming, 2011). El estudio de los sistemas socioecológicos está dominado por conceptos como *resiliencia, vulnerabilidad, adaptación y robustez* (Cumming, 2011; Wilson, Pearson, Kashima, Lusher & Pearson, 2013). Además de considerar estos conceptos, los sistemas socioecológicos son un sistema complejo adaptativo (Berkes et al., 1998) en el cual se dan fenómenos tales como la no linealidad, las valoraciones, los umbrales definidos y no definidos, los estados estables alternativos y la autoorganización (Costanza, 2014; Norberg & Cumming, 2008).

Entonces, los sistemas socioecológicos reconocen los diferentes agentes de interacción que no solo consisten en entes físico-químicos que siguen leyes naturales, sino también entes biofísicos que siguen sus procesos evolutivos (Maass, s. f.), con lo cual permiten comprender cómo las reglas, las normas, las instituciones y las culturas evolucionan y cambian (Costanza, 2014) siguiendo procesos y dinámicas (Axelrod & Cohen, 1999; Costanza, 2014). Por tanto, un aproximación a este enfoque, no solo implica el estudio de la ecología, sino también dimensiones como las prácticas sociales, la gobernabilidad, las estructuras institucionales, la tecnología (Rincón-Ruiz et al., 2014), al igual que cómo valoran las personas el ambiente (Burkhard & Maes, 2017) y las dimensiones que en un relación armónica mantienen la estabilidad del sistema (figura 1).



Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Esquema conceptual del sistema socioecológico

LAS CIENCIAS AMBIENTALES Y LOS SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS

Las aproximaciones científicas tradicionales actuales difícilmente logran contestar las complejas preguntas sobre la crisis ambiental (Guhl & Leyva, 2014; Ahn et al., 2015), pues, en la toma de decisiones importantes, involucran altos niveles de incertidumbre, la cual es evaluada con métodos sencillos que resultan ser inadecuados (Banos-Gonzalez, Julia, Esteve-Selma & Esteve-Guirao, 2018; Moggollón, 2010; Perz, Mu, Kiker & Holt, 2013). Esta situación exige la producción de nuevo conocimiento e involucra las ciencias sociales y naturales de manera transdisciplinar, así como nuevos marcos de análisis basados en una perspectiva holística, como es el concepto de los sistemas socioecológicos (Banos-González, Martínez-Fernández & Esteve-Selma, 2015; Farhad, 2012; Hallida & Glaser, 2011). En este proceso de interlocución de disciplinas, las ciencias ambientales intentan llenar los vacíos que desde las ciencias tradicionales existen, como la interpretación y comprensión del problema ambiental actual;

apuestan a romper las barreras de conocimiento por el paradigma científico occidental, construido sobre la base del realismo natural y el constructivismo social; reconocen que los sistemas sociales y ecológicos están estrechamente conectados (Maass et al., 2016) y que, por tanto, el delimitamiento de sus fronteras y la delimitación exclusiva de un ecosistema o de un sistema social resulta artificial y arbitraria (Berkes et al., 1998; Rincón-Ruiz et al., 2014).

El concepto de *sistemas socioecológicos* se ha difundido rápidamente y se utiliza con frecuencia en la literatura científica para resaltar la conexión intrínseca que existe entre el sistema natural y el sistema humano (Berrouet et al., 2018; Rincón-Ruiz et al., 2014), a partir de sus complejas retroalimentaciones recíprocas e interdependencias, en un contexto espacial y temporal, como la provisión de servicios ecosistémicos, la vulnerabilidad (Berrouet, Machado & Villegas-Palacio, 2018), el uso del suelo (Díaz et al., 2011), entre otras. Por tanto, los sistemas socioecológicos se entienden como un sistema complejo y adaptativo en el que distintos componentes culturales, políticos, sociales, económicos, ecológicos y tecnológicos (Bardsley & Wiseman, 2016; Kopperoinen, Luque, Tenerelli, Zulian & Viinikka, 2017) interactúan (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia [MinAmbiente], 2010) de manera continua, aportan una visión integral de la complejidad que exige el problema ambiental, entre ellos, la gestión del ecosistema, del agua o la gobernanza, y tiende puentes entre las ciencias naturales y sociales (Ortiz, Masera & Fuentes, 2014; Rembao, 1948). Es decir, el concepto de *sistemas socioecológicos* se constituye quizá en un escenario que puede propiciar el encuentro de diversas disciplinas del conocimiento, superar su reduccionismo y cimentar la construcción de las ciencias ambientales.

No obstante, el concepto se encuentra todavía en desarrollo teórico, por lo que existen diversas aproximaciones o enfoques desde la interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad (Loibl, 2006) para su entendimiento, lo que se constituye en su principal riqueza, al establecer un marco integrador (Farhad, 2010) de las ciencias y de los conocimientos. Por ello, es indispensable el uso adecuado y moderado del concepto en contextos y escalas determinados, pues su

uso generalizado puede convertirlo en un término de “moda” en el lenguaje científico. Por tal motivo, el escenario adecuado en el que se discuta este enfoque tiene que ser desde la epistemología basada en la visión sistémica y compleja, que observe e integre características esenciales de los sistemas socioecológicos, como la no linealidad, no previsibilidad, incertidumbre, vulnerabilidad, transformación, emergencia, multiescala, resiliencia, heterogeneidad, autoorganización y adaptación (Farhad, 2010; Price, 2004).

CARACTERÍSTICAS DESTACADAS DEL LOS SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS

Dentro de las características de los sistemas socioecológicos, la resiliencia (Sterk, Leemput & Thm, 2017), los servicios ecosistémicos y la adaptabilidad tienen especial consideración (Partelow, 2018). La primera tiene su origen en el latín, en el término *resilium* que significa “volver atrás”, “volver de un salto”, “resaltar”, “rebotar”. Procede de la física de los materiales, este concepto ha sido utilizado y desarrollado en un sinnúmero de disciplinas científicas, tanto sociales como naturales y exactas, y se ha adaptado a los contextos propios de las fronteras del conocimiento, pero tratando de conservar la idea inicial de “resistencia al cambio” (Brown, 2013). Por ejemplo, desde la ecología, Holling en 1973 introduce por primera vez el concepto para comprender las dinámicas no lineales y los procesos mediante los cuales los ecosistemas se automantienen y persisten frente a perturbaciones y cambios (Calvente, 2007). En las ciencias sociales, se asume la resiliencia como la capacidad para mantener un funcionamiento adaptativo de las funciones físicas y psicológicas en situaciones críticas (Carretero, 2010), incluso la palabra *resiliente* ha sido generalmente aplicada a las personas que se sobreponen a las dificultades (Sarkar, 2017; Villalba, 2004).

La resiliencia (Salas-Zapata, Ríos-Osorio y Del Castillo, 2012) se entiende como la capacidad que tiene el sistema para mantenerse en el tiempo a pesar de la volatilidad ambiental (Sterk et al., 2017), inducida por el aprendizaje, la transformación, la renovación y la evolución continua (Calvente, 2007). Por ejemplo, el incremento de

la resiliencia a escala de paisaje depende ampliamente de encontrar un apropiado vínculo entre la escala de demanda de los ecosistemas por las sociedades humanas y la escala en la cual esos ecosistemas son capaces de tolerar esas demandas (Cumming, Olsson, Chapin & Holling, 2013).

Tanto la resiliencia como la adaptabilidad se relacionan de manera conjunta en las interacciones que se establecen entre el sistema social y ecológico, pues, sin la capacidad adaptativa que tienen los sistemas (tanto el social como ecosistémico), la resiliencia de estos se vería seriamente amenazada. Los procesos adaptativo-resilientes provistos por los sistemas socioecológicos, que tienen lugar mediante interacciones tales como prácticas de manejo sostenibles, de adaptación y uso de recursos o servicios ecosistémicos, ocurren a múltiples escalas y mediante ciclos cambiantes (Virapongse et al., 2016). El intento de comprensión de estos ciclos estimuló, en la década de 1990, un cambio de paradigma de la gestión, con nuevas perspectivas teóricas, en que los sistemas ambientales eran altamente complejos, dinámicos e inadecuados para enfoques de gestión convencionales y prescriptivos. Como resultado, se desarrollaron enfoques holísticos, adaptativos e inclusivos para administrar los recursos como parte de procesos fluidos entre humanos y el ambiente (Chapin et al., 2009; Virapongse et al., 2016).

Por otra lado, adicional a los conceptos expuestos, los sistemas socioecológicos se tienen que analizar en atención a la complejidad, no linealidad y no previsibilidad, que dejan ver ciclos de adaptabilidad en sus dinámicas que los hacen no imprevisibles (Partelow, 2018; Walker et al., 2002). Estos conceptos se pueden entender como parte de la estructura jerárquica de los sistemas naturales y humanos, así como de los sistemas combinados (humano-naturaleza y socioecológicos), la cual está interconectada en ciclos de adaptabilidad inagotables de crecimiento, acumulación, reestructuración y renovación, por lo que su funcionamiento y sustentabilidad están dados por la comunicación que existe entre ellos (Barboza, 2013; Cumming et al., 2013; Holling, 2001), lo que es la base estructurante de los sistemas socioecológicos. Actualmente, estos se consideran como una herramienta de

referencia obligada para el análisis de sistemas trascendentes originados por la interacción de múltiples sistemas, como el ecológico y el social (Barboza, 2013; Holling, 2001).

SERVICIOS ECOSISTÉMICOS Y SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS

Además, de los conceptos estructurantes de los sistemas socioecológicos que se mencionaron, el concepto de *servicios ecosistémicos* es clave en el manejo teórico-práctico de los sistemas socioecológicos, pues es el puente de interacción entre la dimensión social y ecosistémica. Sin embargo, este concepto tiene sus orígenes en las denuncias del movimiento ambientalista sobre los efectos negativos de la contaminación y deforestación, entre otros (1960-1970), luego en los estudios sobre el papel de los ecosistemas sanos en el bienestar humano (1970-1980) y, finalmente, en la evaluación del beneficio para los seres humanos derivados de los recursos naturales (1980-2000) (Balvanera & Cotler, 2007; Balvanera et al., 2012; Boyd & Banzhaf, 2007; Hernández, Urceli & Pastor, 2002). Este concepto surge de la necesidad de hacer énfasis en la estrecha relación que existe entre la salud de los ecosistemas y el bienestar de los seres humanos (Balvanera & Cotler, 2007; Rincón-Ruiz et al., 2014). No obstante, y aun cuando el concepto sigue en construcción desde que Westman lo introdujera en 1977 como “servicios de la naturaleza”, hoy existe algún grado de consenso global alrededor de la definición adoptada en la evaluación de los ecosistemas del milenio como aquellos beneficios que las personas obtienen de los ecosistemas (MEA, 2005b). Costanza et al. (2017) lo redefinen como una visión de “todo el sistema consciente” de los seres humanos integrados en la sociedad y en el resto de la naturaleza.

El objetivo principal del concepto hace énfasis en las preocupaciones ecológicas en términos económicos y busca resaltar la dependencia de la sociedad de los ecosistemas naturales e impulsar el interés público en la conservación de la biodiversidad (Camacho & Ruiz, 2012; Costanza et al., 2017), a Burkhard & Maes,. Para ello, los servicios ecosistémicos típicamente se “compartimentalizan” siguiendo una clasificación de valores (aprovisionamiento, regulación, mantenimiento y culturales) y el tipo de contribución a los procesos

económicos (Gowdy & Erickson, 2005; Schröter et al., 2014) derivados de esos recursos (secuestro de carbono, regulación de agua, etc.) (Rival & Muradian, 2012a).

Además, es criticado por la exclusión del valor intrínseco de las diferentes entidades en la naturaleza (Arias-Arévalo et al., 2017; McCauley, 2006; Sagoff, 2009). Esta crítica tiene sus raíces en un debate extenso todavía no resuelto dentro de la ética ambiental, en el cual se analiza si las acciones humanas hacia la naturaleza deben basarse en una visión antropocéntrica que establece los valores instrumentales de la naturaleza (Muraca, 2016) o si deben basarse en el razonamiento biocéntrico que constituye los valores intrínsecos de la naturaleza (Jax et al., 2013). Desde una postura tradicional, se ha entendido el ambiente como objeto al servicio del ser humano, lo que conlleva rupturas en varios campos de acción del ser humano e involucra novedades, como reconocimiento de derechos propios de la naturaleza, redefiniciones del concepto de *ciudadanía*, hasta llegar a las concepciones sobre la justicia (Gudynas, 2010), lo que proporciona un sólido apuntalamiento científico de una gran cantidad de desafíos legales ambientales (Aragao, Jacobs & Cliquet, 2016) de la sociedad. Este enfoque viene desde hace varios siglos, cuando toda exigencia o deber, por los que puedan sentirse interpolados, y su imputación a una naturaleza desprovista de espíritu, no es más que una libertad antropomórfica (Jonas, 2000), es decir, que los atributos morales que el ser humano brinda a la naturaleza son a su voluntad, mas no en sí misma.

A pesar de las críticas, desde que se introdujo el concepto, este se ha difundido rápidamente en el mundo y se ha convertido tanto en una herramienta analítica para académicos (Banos-González et al., 2015; Costanza et al., 2017; Hackbart, De Lima, Guilherme & Dos Santos, 2017) as land and water resources, are more evident. The hyperarid island of Fuerteventura (The Canary Islands, Spain como en una herramienta discursiva poderosa para conservacionistas y formuladores de políticas interesados en la preservación de la herencia natural (Rival & Muradian, 2012a). Ello puede dar un marco de trabajo más efectivo para analizar las decisiones que se to-

man sobre el aprovechamiento de los recursos naturales del ecosistema, con visión hacia la sustentabilidad (Camacho & Ruiz, 2012) y generar un mayor impacto en los tomadores de decisiones (Balvanera & Cotler, 2007), académicos, sociedad civil organizada e, incluso, en la opinión pública sobre la relación sociedad-ecosistemas.

Para el estudio de los servicios ecosistémicos, existen diversos tipos de abordaje, los cuales varían en función de los intereses del investigador o de la institución e, incluso, de la fuente que financia el estudio o proyecto de investigación. Por ejemplo, se destacan, entre otros: a) marcos conceptuales y metodológicos inter- o transdisciplinarios, b) análisis de los distintos servicios que provee un ecosistema o un componente particular de los ecosistemas, c) valoración económica y d) análisis de experiencias concretas conducentes a modificar los patrones actuales de toma de decisiones en la búsqueda de opciones que permitan maximizar el mantenimiento de estos servicios (Balvanera & Cotler, 2007). Sea cual sea el enfoque, el marco de los servicios ecosistémicos tiene como objetivo dar a conocer y comunicar la dependencia de los procesos económicos de estos y hacer explícito el vínculo entre los usuarios de los recursos naturales y los beneficiarios de los servicios ecosistémicos derivados de esos (Rival & Muradian, 2012a, 2012b). Por su amplio uso, en 2012, se creó el Panel Intergubernamental de la Biodiversidad y los Servicios de los Ecosistemas (Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services [IPBES]) como el órgano principal en el mundo para evaluar el estado de la biodiversidad del planeta, sus ecosistemas y los servicios esenciales que prestan a la sociedad, el cual tiene 121 países miembros en la actualidad (Ahn et al., 2015; Ferrier et al., 2016; Pascual et al., 2017).

Esta organización menciona que la capacidad de un ecosistema de proveer una variedad de servicios depende de una combinación particular de características y propiedades (Rival & Muradian, 2012a), las cuales son típicamente complejas debido a la multidimensionalidad, no linealidad y multiescalar (geográfica y temporal) de la naturaleza de las dinámicas ecológicas (Wilson, 2006). Tal complejidad (que el mercado usualmente es incapaz de comprender) ha sido el

sujeto de la investigación ecológica por décadas; pero, a pesar de ello, el entendimiento de las funciones de los ecosistemas, incluso sus *drivers* y *trade-offs* es todavía limitado (Rival & Muradian, 2012a). En tal sentido, y aun cuando el concepto de *servicios ecosistémicos* ha dado luces sobre el estrecho vínculo entre naturaleza y sociedad, existen críticas fuertes a la definición, pues no permite diferenciar entre los procesos y las funciones que ocurren dentro del ecosistema y el beneficio que obtiene la humanidad del ecosistema (Balvanera & Cotler, 2007).

La importancia de entender el concepto de *servicios ecosistémicos* descansa en el hecho de que todos los países del mundo están íntimamente relacionados con los ecosistemas y sus servicios, y todos dependen directamente de ellos. Si continúa el daño a los ecosistemas, estos no podrán seguir suministrando bienes y servicios (Oropesa, Urciaga y Ponce, 2015), de los cuales depende la estabilidad socioeconómica de las naciones. Es esta la razón del porqué el crecimiento en la investigación en los servicios ecosistémicos (servicios prestados por los ecosistemas), que, en otras palabras, permite evidenciar explícitamente cómo los ecosistemas suplen las necesidades humanas. Sin embargo, la aplicación específica, el enfoque y el resultado del marco de trabajo de investigación y las intervenciones de este concepto de servicios prestados por los ecosistemas no pueden interpretarse sin prestar atención a la forma en que se definen los enfoques y el contexto histórico, geográfico y político en que se desarrolla cada investigación (Balvanera et al., 2012).

Probablemente, la contribución más importante del reconocimiento de los servicios ecosistémicos (servicios prestados por los ecosistemas) es que replantea la relación entre los humanos y el resto de la naturaleza (Costanza et al., 2014; Rincón-Ruiz et al., 2014). Una mejor comprensión del papel de los servicios de los ecosistemas hace hincapié en los activos naturales como componentes críticos de la riqueza, el bienestar y la sostenibilidad. Mantener y mejorar el bienestar humano requiere un equilibrio social e individual, para comprender los parámetros que definen cómo se construye la interpretación económica en los ecosistemas. Este replanteamiento de la forma en que se mira la naturaleza es esencial para resolver el

problema de cómo construir un futuro sostenible y deseable para la humanidad (Barrena, Nahuelhual, Báez, Schiappacasse & Cerda, 2014; Costanza et al., 2014).

El grado de afectación de las actividades que se desarrollan sobre los ecosistemas depende de la manera como la sociedad percibe, valora y usa el ambiente. Es en esta relación tripartita compleja en la que el concepto de sistemas socioecológicos es un elemento clave para entender su complejidad (Costanza, 2013; De Groot, Alkemade, Braat, Hein & Willemen, 2010; Gatzweiler, 2014; Scholte, Teeffelen & Verburg, 2015). Así, el sistema social (seres humanos) está estructurado por los grupos locales (organizaciones sociales), comunidades e instituciones, que establecen relaciones entre ellos y el sistema ecológico, el cual está constituido por las distintas escalas de los sistemas naturales (redes tróficas, sistemas biótico, abiótico, que están en constante interacción y retroalimentación); estos sistemas se conectan y relacionan de forma constante, mediante el uso de los servicios ecosistémicos (servicios prestados por los ecosistemas) (Rincón-Ruiz et al., 2014), los cuales son percibidos y valorados de maneras distintitas en las diferentes escalas sociales establecidas.

Esta postura convencional sobre la naturaleza se concibe como un conjunto de objetos reconocidos o valorados en función de las personas. Los valores son brindados por el ser humano, y sus expresiones más comunes son, por ejemplo, la asignación de un valor económico (De Groot, Wilson & Boumans, 2002) a algunos recursos naturales o la adjudicación de derechos de propiedad sobre espacios verdes. Esta es la postura antropocéntrica donde la naturaleza no tiene derechos propios, sino que estos residen únicamente en las personas. Por ello, los seres humanos, en tanto cognoscentes y sintientes, son los agentes morales que pueden otorgar esos valores y discutir en los escenarios políticos sobre la administración del entorno (Gudynas, 2010; Schröter et al., 2014).

Desde lo social, es necesario entender cómo los diferentes grupos humanos perciben, valoran y usan los servicios ecosistémicos en diferentes escalas espaciales y temporales. Describir y analizar las estrategias desarrolladas por los actores sociales para asegurar su ac-

ceso a ciertos servicios (o resistir la restricción de acceso o la pérdida de su propiedad) obliga a adoptar algún enfoque socioecológico que permita comprender las perspectivas de la gente o la comunidad (Quétier, Tapella, Conti, Cáceres & Díaz, 2007). Sin embargo, no basta con este enfoque, y es allí donde los sistemas socioecológicos combinan una amalgama de disciplinas y la teoría de la complejidad (Cumming, 2011). Ello permite elaborar un paradigma evolutivo prolongado que es capaz de explicar no solo cómo los organismos evolucionan y cambian, sino también cómo las reglas, las normas, las instituciones y las culturas evolucionan y cambian (Costanza, 2013). Es en este escenario en el que el sistema socioecológico se presenta como un sistema cambiante, modulado y selectivo, que rara vez está en equilibrio y menos estático.

CONCLUSIONES

Considerar el enfoque de sistemas socioecológicos como un elemento estructurante de las ciencias ambientales permitirá lograr una integración de las condiciones de una sociedad evolutiva, adaptativa y cambiante, con la necesidad de preservar los ecosistemas de los cuales depende el equilibrio social. La ventaja de este enfoque es la integración del saber de la sociedad a diferentes escalas, con una manera más adecuada de usar los servicios ecosistémicos y generar estrategias reales y sostenibles que permitirían reducir la acelerada sobreexplotación de los ecosistemas. Ello permitiría avanzar decididamente en el entendimiento de que los seres humanos son parte de la naturaleza y de que su bienestar depende estrictamente de la salud de los ecosistemas y del mantenimiento de sus servicios ecosistémicos, y así permitir alcanzar la sostenibilidad tanto del sistema social como ecosistémico.

REFERENCIAS

Ahn, S., Amankwah, E., Asah, S. T., Balvanera, P., Breslow, S. J., Bullock, C. ... Figueroa, E. (2015). Preliminary guide regarding diverse conceptualization of multiple values of nature and its benefits, including biodiversity and ecosystem functions and services

- (deliverable 3 (d)). *The Intergovernmental Platform on Biodiversity and Ecosystem Services*.
- Aragao, A., Jacobs, S. & Cliquet, A. (2016). What's law got to do with it? Why environmental justice is essential to ecosystem service valuation. *Ecosystem Services*, 22, 221-227. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2016.09.012>
- Arias-Arévalo, P., Gómez-Baggethun, E., Martín-López, B. & Pérez-Rincón, M. (2018). Widening the evaluative space for ecosystem services: A taxonomy of plural values and valuation methods. *Environmental Values*, 27(1), 29-53. <https://doi.org/10.3197/096327118X15144698637513>
- Axelrod, R. & Cohen, M. D. (1999). *Harnessing complexity: Organizational implications of a scientific frontier*. Nueva York, EE. UU.: The Free Press.
- Balvanera, P. & Cotler, H. (2007). Acercamientos al estudio de los servicios ecosistémicos. *Gaceta Ecológica*, 84-85, 8-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/539/53908502.pdf>
- Balvanera, P., Uriarte, M., Almeida-Leñero, L., Altesor, A., DeClerck, F., Gardner, T. ... Vallejos, M. (2012). Ecosystem services research in Latin America: The state of the art. *Ecosystem Services*, 2, 56-70. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2012.09.006>
- Banos-González, I., Martínez-Fernández, J. & Esteve-Selma, M. Á. (2015). Dynamic integration of sustainability indicators in insular socioecological systems. *Ecological Modelling*, 306, 130-144. <https://doi.org/10.1016/j.ecolmodel.2014.08.014>
- Banos-Gonzalez, I., Martínez-Fernández, J., Esteve-Selma, M. Á. & Esteve-Guirao, P. (2018). Sensitivity analysis in socioecological models as a tool in environmental policy for sustainability. *Sustainability*, 10(8), 2928. <https://doi.org/10.3390/su10082928>
- Bardsley, D. K. & Wiseman, N. D. (2016). Socio-ecological lessons for the Anthropocene: Learning from the remote Indigenous communities of Central Australia. *Anthropocene*, 14, 58-70. <https://doi.org/10.1016/j.ancene.2016.04.001>
- Barrena, J., Nahuelhual, L., Báez, A., Schiappacasse, I. & Cerda, C. (2014). Valuing cultural ecosystem services: Agricultural heritage in Chiloé island, southern Chile. *Ecosystem Services*, 7, 66-75. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2013.12.005>

- Berkes, F., Folke, C. & Colding, J. (Eds.). (1998). *Linking social and ecological systems: Management practices and social mechanisms for building resilience*. Cambridge, RU: Cambridge University Press.
- Berrouet, L. M., Machado, J. & Villegas-Palacio, C. (2018). Vulnerability of socio-ecological systems: A conceptual framework. *Ecological Indicators*, 84, 632-647. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2017.07.051>
- Boyd, J. & Banzhaf, S. (2007). What are ecosystem services? The need for standardized environmental accounting units. *Ecological Economics*, 63(2-3), 616-626. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2007.01.002>
- Brown, K. (2014). Global environmental change I: A social turn for resilience? *Progress in Human Geography*, 38(1), 107-117. <https://doi.org/10.1177/0309132513498837>
- Burkhard, B. & Maes, J. (2017). Mapping ecosystem services. *Advanced Books*, 1, e12837. Recuperado de <https://ab.pensoft.net/article/12837/download/pdf>
- Calvente, A. M. (2007). *Ciclo de renovación adaptativa*. Recuperado de <http://sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/cs/UAIS-CS-200-004%20-%20Renovacion%20adaptativa.pdf>
- Camacho-Valdez, V. y Ruiz-Luna, A. (2012). Marco conceptual y clasificación de los servicios ecosistémicos. *Revista Bio Ciencias*, 1(4). <https://doi.org/10.15741/revbio.01.04.02>
- Carretero Bermejo, R. (2010). Resiliencia: una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. *Nómadas: Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 27(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18113757004.pdf>
- Chan, K. M., Balvanera, P., Benessaiah, K., Chapman, M., Díaz, S., Gómez-Baggethun, E. ... Luck, G. W. (2016). Opinion: Why protect nature? Rethinking values and the environment. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 113(6), 1462-1465. <https://doi.org/10.1073/pnas.1525002113>
- Chapin, F. S., Folke, C. & Kofinas, G. P. (2009). A framework for understanding change. En C. Folke, G. Kofinas & F. Chapin (Eds.), *Principles of ecosystem stewardship*. (pp. 3-28). Nueva York, EE. UU.: Springer. https://doi.org/10.1007/978-0-387-73033-2_1
- Costanza, R. (2014). A theory of socioecological system change. *Journal of Bioeconomics*, 16(1), 39-44. <https://doi.org/10.1007/s10818-013-9165-5>

- Costanza, R., De Groot, R., Sutton, P., Van der Ploeg, S., Anderson, S. J., Kubiszewski, I. ... Turner, R. K. (2014). Changes in the global value of ecosystem services. *Global Environmental Change*, 26, 152-158. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2014.04.002>
- Costanza, R., De Groot, R., Braat, L., Kubiszewski, I., Fioramonti, L., Sutton, P. ... Grasso, M. (2017). Twenty years of ecosystem services: How far have we come and how far do we still need to go? *Ecosystem services*, 28, 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2017.09.008>
- Cumming, G. S. (2011). *Spatial resilience in social-ecological systems*. Rondebosch, Sudáfrica: Springer.
- Cumming, G. S., Olsson, P., Chapin, F. S. & Holling, C. S. (2013). Resilience, experimentation, and scale mismatches in social-ecological landscapes. *Landscape Ecology*, 28(6), 1139-1150. <https://doi.org/10.1007/s10980-012-9725-4>
- Daily, G. C., Polasky, S., Goldstein, J., Kareiva, P. M., Mooney, H. A., Pejchar, L. ... Shallenberger, R. (2009). Ecosystem services in decision making: Time to deliver. *Frontiers in Ecology and the Environment*, 7(1), 21-28. <https://doi.org/10.1890/080025>
- De Groot, R. S., Alkemade, R., Braat, L., Hein, L. & Willemsen, L. (2010). Challenges in integrating the concept of ecosystem services and values in landscape planning, management and decision making. *Ecological Complexity*, 7(3), 260-272. <https://doi.org/10.1016/j.ecocom.2009.10.006>
- De Groot, R. S., Wilson, M. A. & Boumans, R. M. (2002). A typology for the classification, description and valuation of ecosystem functions, goods and services. *Ecological Economics*, 41(3), 393-408. [https://doi.org/10.1016/S0921-8009\(02\)00089-7](https://doi.org/10.1016/S0921-8009(02)00089-7)
- Díaz, S., Quétier, F., Cáceres, D. M., Trainor, S. F., Pérez-Harguindeguy, N., Bret-Harte, M. S. ... Poorter, L. (2011). Linking functional diversity and social actor strategies in a framework for interdisciplinary analysis of nature's benefits to society. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 108(3), 895-902. <https://doi.org/10.1073/pnas.1017993108>
- Dooley, P. K. (2003). Biocentric, homocentric, and theocentric environmentalism. En S. J. Rosowski (Ed.), *Willa Cather's ecological imagination*. (pp. 64-76). Lincoln, EE. UU.: University of Nebraska Press.

- Farhad, S. (2010). *Los sistemas socioecológicos: una aproximación conceptual y metodológica*. Trabajo presentado en XII Jornadas de Economía Crítica, Zaragoza, España. Recuperado de <http://www.asociacioneconomiacritica.org/xiv-jornadas-2/>
- Gatzweiler, F. W. (2014). Value, institutional complementarity and variety in coupled socioecological systems. *Ecosystem Services*, 10, 137-143. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2014.08.004>
- Godemann, J. (2008). Knowledge integration: A key challenge for transdisciplinary cooperation. *Environmental Education Research*, 14(6), 625-641. <https://doi.org/10.1080/13504620802469188>
- Gowdy, J. & Erickson, J. (2005). Ecological economics at a crossroads. *Ecological Economics*, 53(1), 17-20. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/7084495.pdf>
- Granada Echeverri, H. (2002). *Psicología ambiental: introducción a la temática*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Gudynas, E. (2010). La senda biocéntrica: valores intrínsecos, derechos de la naturaleza y justicia ecológica. *Tabula Rasa*, 13, 45-71. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39617525003.pdf>
- Guhl Nannetti, E. y Leyva, P. (2014). *La gestión ambiental en Colombia, 1994-2014: ¿un esfuerzo insostenible?* Bogotá, Colombia: Friedrich-Ebert-Stiftung. Recuperado de <https://www.foronacionalambiental.org.co/publicaciones/detalle/la-gestion-ambiental-en-colombia-1994-2014-un-esfuerzo-insostenible/>
- Hackbarta, Vivian C. S., de Lima, Guilherme T. N. P. & dos Santos, Rozely F. (2017). Theory and practice of water ecosystem services valuation: Where are we going? *Ecosystem Services*, 23, 218-227. Recuperado <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2016.12.010>
- Halliday, A. & Glaser, M. (2011). A management perspective on social ecological systems: A generic system model and its application to a case study from Peru. *Human Ecology Review*, 18(1), 1-18.
- Hernández, A. J., Urcelay, A. & Pastor Piñeiro, J. (2002). *Evaluación de la resiliencia en ecosistemas terrestres degradados encaminada a la restauración ecológica*. Recuperado <https://digital.csic.es/handle/10261/53881>
- Hodbod, J. & Adger, W. N. (2014). Integrating social-ecological dynamics and resilience into energy systems research. *Energy Research & Social Science*, 1, 226-231. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2014.03.001>

- Holling, C. S. (2001). Understanding the complexity of economic, ecological, and social systems. *Ecosystems*, 4(5), 390-405. <https://doi.org/10.1007/s10021-001-0101-5>
- Holzer, J. M., Carmon, N. & Orenstein, D. E. (2018). A methodology for evaluating transdisciplinary research on coupled socioecological systems. *Ecological Indicators*, 85, 808-819. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2017.10.074>
- Ferrier, S., Ninan, K. N., Leadley, P., Alkemade, R., Acosta, L. A., Akçakaya, H. R. ... Kabubo-Mariara, J. (2016). *The methodological assessment report on scenarios and models of biodiversity and ecosystem services*. Bonn, Alemania: Secretariat of the Intergovernmental Platform for Biodiversity and Ecosystem Services.
- Jax, K., Barton, D. N., Chan, K. M., De Groot, R., Doyle, U., Eser, U. ... Haines-Young, R. (2013). Ecosystem services and ethics. *Ecological Economics*, 93, 260-268.
- Jonas, H. (2000). *El principio vida: hacia una biología filosófica*. Madrid, España: Trotta.
- Jorda-Capdevila, D. & Rodríguez-Labajos, B. (2017). Embracing complexity improves the assessment of environmental flows: One step beyond Gopal's (2016) framework. *Ecosystem Services*, 25, 79-81. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2017.03.018>
- Kopperoinen, L., Luque, S., Tenerelli, P., Zulian, G. & Viinikka, A. (2017). Mapping cultural ecosystem services. En B. Burkhard & J. Maes (Eds.), *Mapping ecosystem services*. (pp. 199-211). Sofia, Bulgaria: Pensoft Publishers.
- Loibl, M. (2006). Integrating perspectives in the practice of transdisciplinary research. En J.-P. Voß, D. Bauknecht & R. Kemp (Eds.), *Reflexive governance for sustainable development*. (pp. 294-309). Londres: Edward Elgar.
- Maass, M. (s. f.). Los sistemas socioambientales desde el enfoque socioecosistémico. En S. Ávila y M. Perevochtchikova (Eds.), *Sistemas socioambientales desde la teoría a la práctica: caso de Oaxaca*. Ciudad de México.
- Maass, M., Balvanera, P., Bourgeron, P., Equihua, M., Baudry, J., Dick, J. ... Orenstein, D. E. (2016). Changes in biodiversity and trade-offs among ecosystem services, stakeholders, and components of well-being: The contribution of the International Long-Term Ecological

- Research network (ILTER) to Programme on Ecosystem Change and Society (PECS). *Ecology and Society*, 21(3). Recuperado de https://www.jstor.org/stable/26269984?seq=1#metadata_info_tab_contents
- McCauley, D. J. (2006). Selling out on nature. *Nature*, 443(7107), 27-28. <http://doi.org/10.1038/443027a>
- Millennium Ecosystem Assessment. (2005a). *Ecosystems and Human Well-Being: Synthesis*. Washington, D.C, EE. UU.: World Resources Institute.
- Millennium Ecosystem Assessment. (2005b). *Evaluación de los ecosistemas del milenio*. Recuperado de <https://www.millenniumassessment.org/es/About.html>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2010). *Política nacional para la gestión integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Mogollón, B. (2010). *Revisión del estado del arte en técnicas para la modelación de socioecosistemas, con un análisis de su aplicabilidad en la Orinoquia en general y una modelación para la Cuenca del Túa y Cusiana*. Bogotá, Colombia: Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt. Recuperado de <http://repository.humboldt.org.co/handle/20.500.11761/31176>
- Muraca, B. (2016). Relational values: A whiteheadian alternative for environmental philosophy and global environmental justice. *Balkan Journal of Philosophy*, 8(1), 19-38. Recuperado de <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=341645>
- Norberg, J. & Cumming, G. S. (2008). *Complexity theory for a sustainable future*. Nueva York, EE. UU.: Columbia University Press.
- Oropeza Cortés, M. G., Urciaga García, J. y Ponce Díaz, G. (2015). Importancia económica y social de los servicios de los ecosistemas: una revisión de la agenda de investigación. *Revista Global de Negocios*, 3(2), 103-113.
- Ortiz Moreno, J. A., Masera Cerutti, O. R. y Fuentes Gutiérrez, A. F. (2014). *La ecotecnología en México*. Morelia, Michoacán: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Partelow, S. (2018). A review of the social-ecological systems framework: Applications, methods, modifications, and challenges. *Ecology and Society*, 23(4).

- Pascual, U., Balvanera, P., Díaz, S., Pataki, G., Roth, E., Stenseke, M. ... Maris, V. (2017). Valuing nature's contributions to people: The IPBES approach. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 26, 7-16. <https://doi.org/10.1016/j.cosust.2016.12.006>
- Perz, S. G., Mu, R., Kiker, G. & Holt, R. D. (2013). Evaluating ecological resilience with global sensitivity and uncertainty analysis. *Ecological Modelling*, 263, 174-186. <http://doi.org/10.1016/j.ecolmodel.2013.04.024>
- Pohl, C. (2008). From science to policy through transdisciplinary research. *Environmental Science and Policy*, 11(1), 46-53. <http://doi.org/10.1016/j.envsci.2007.06.001>
- Price, M. F. (2004). Navigating social-ecological systems: Building resilience for complexity and change. *Biological Conservation*, 119(4), 581. <http://doi.org/10.1016/j.biocon.2004.01.010>
- Prieto Barboza, E. A. (2013). Resiliencia y panarquía: claves para enfrentar la adversidad en sistemas sociales. *Multiciencias*, 13(1), 23-29. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90428348007.pdf>
- Quétier, F., Tapella, E., Conti, G., Cáceres, D. y Díaz, S. (2007). **Servicios ecosistémicos y actores sociales: aspectos conceptuales y metodológicos para un estudio interdisciplinario.** *Gaceta Ecológica*, 84-85, 17-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/539/53908503.pdf>
- Rembao, A. (1948). Al filo del agua. *Books Abroad*, 22(2). <http://doi.org/10.2307/40087391>
- Rincón-Ruiz, A., Echeverry-Duque, M., Piñeros, A. M., Tapia, C. H., David, A., Arias-Arévalo, P. y Zuluaga, P. A. 2014. (2014). *Valoración integral de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos: aspectos conceptuales y metodológicos.* Bogotá, Colombia: Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt.
- Rival, L. & Muradian, R. (2012a). Ecosystem services and environmental governance: Some concluding remarks. En L. Rival & R. Muradian (Eds.), *Governing the provision of ecosystem services.* (pp. 465-481). Dordrecht: Springer.
- Rival, L. & Muradian, R. (2012b). Introduction: Governing the provision of ecosystem services. En L. Rival & R. Muradian (Eds.), *Governing the provision of ecosystem services.* (pp. 1-17). Dordrecht: Springer.

- Roche, D. G., Bennett, J. R., Provencher, J., Rytwinski, T., Haddaway, N. R. & Cooke, S. J. (2019). Science of the Total Environment Environmental sciences benefit from robust evidence irrespective of speed. *Science of the Total Environment*, 696, 134000. <http://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.134000>
- Sáenz, O. (2007). *Las ciencias ambientales: una nueva área del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Red Colombiana de Formación Ambiental.
- Sagoff, M. (2009). The economic value of ecosystem services. *Bioscience*, 59(6), 461. <http://doi.org/10.1525/bio.2009.59.6.18>
- Salas-Zapata, W. A., Ríos-Osorio, L. A. y Castillo, J. Á. del (2012). Marco conceptual para entender la sustentabilidad de los sistemas socioecológicos. *Ecología Austral*, 22(1), 74-79. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/15788/Marcoconceptual.pdf>
- Sarkar, M. (2017). Psychological resilience: Definitional advancement and research developments in elite sport. *International Journal of Stress Prevention and Wellbeing*, 1, 1-4. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/dc9f/a4f3d22ac9bfb94b743d65960a2c2c397ed9.pdf>
- Sauvé, S., Bernard, S. & Sloan, P. (2016). Environmental sciences, sustainable development and circular economy: Alternative concepts for trans-disciplinary research. *Environmental Development*, 17, 48-56. <http://doi.org/10.1016/j.envdev.2015.09.002>
- Scholte, S. S. K., Teeffelen, A. J. a Van & Verburg, P. H. (2015). Integrating sociocultural perspectives into ecosystem service valuation: A review of concepts and methodologies. *Ecological Economics*, 114, 67-78. <http://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2015.03.007>
- Schoolman, E. D., Guest, J. S., Bush, K. F. & Bell, A. R. (2012). How interdisciplinary is sustainability research? Analyzing the structure of an emerging scientific field. *Sustainability Science*, 7(1), 67-80. <http://doi.org/10.1007/s11625-011-0139-z>
- Schröter, M., Van der Zanden, E. H., van Oudenhoven, A. P., Remme, R. P., Serna-Chavez, H. M., De Groot, R. S. & Opdam, P. (2014). Ecosystem services as a contested concept: A synthesis of critique and counter-arguments. *Conservation Letters*, 7(6), 514-523. <https://doi.org/10.1111/conl.12091>
- Singh, Y. (2006). *Environmental science*. Uttar Pradesh, India: New Age International.

- Sterk, M., van de Leemput, I. A. & Peeters, E. T. (2017). How to conceptualize and operationalize resilience in socio-ecological systems? *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 28, 108-113. <https://doi.org/10.1016/j.cosust.2017.09.003>
- Vadineanu, A. (2007). The ecosystem approach applied to the management of the coastal socio-ecological systems. En I. E. Gonenc, V. G. Koutitonsky, B. Rashleigh, R. B. Ambrose & J. P. Wolfiin (Eds.), *Assessment of the fate and effects of toxic agents on water resources*. (pp. 199-224). Dordrecht, Países Bajos: Springer.
- Villalba Quesada, C. (2003). El concepto de resiliencia individual y familiar: aplicaciones en la intervención social. *Psychosocial Intervention*, 12(3), 283-299. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818049003.pdf>
- Virapongse, A., Brooks, S., Covelli, E., Zedalis, M., Gosz, J., Kliskey, A. & Alessa, L. (2016). A social-ecological systems approach for environmental management. *Journal of Environmental Management*, 178, 83-91. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2016.02.028>
- Walker, B., Carpenter, S., Anderies, J., Abel, N., Cumming, G., Janssen, M. ... Pritchard, R. (2002). Resilience management in social-ecological systems: A working hypothesis for a participatory approach. *Conservation Ecology*, 6(1).
- Walter, A. I., Helgenberger, S., Wiek, A. & Scholz, R. W. (2007). Measuring societal effects of transdisciplinary research projects: Design and application of an evaluation method. *Evaluation and Program Planning*, 30(4), 325-338. <http://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2007.08.002>
- Wang, M. H. & Ho, Y. S. (2011). Research articles and publication trends in environmental sciences from 1998 to 2009. *Archives of Environmental Science*, 5, 1-10. Recuperado de <http://dns2.asia.edu.tw/~ysho/Trend%20Research%20Centre/Publications/PDF/Arc%20Eur%20Sci5,%201.pdf>
- Wilson, J. A. (2006). Matching social and ecological systems in complex ocean fisheries. *Ecology and Society*, 11(1).
- Wilson, S., Pearson, L. J., Kashima, Y., Lusher, D. & Pearson, C. (2013). Separating adaptive maintenance (Resilience) and transformative capacity of social-ecological systems. *Ecology and Society*, 18(1). <http://doi.org/10.5751/ES-05100-180122>

- Zierhofer, W. & Burger, P. (2007). Transdisciplinary research—a distinct mode of knowledge production? Problem-orientation, knowledge integration and participation in transdisciplinary research projects. *GAIA: Ecological Perspectives for Science and Society*, 16(1), 29-34. <https://doi.org/10.14512/gaia.16.1.10>
- Zscheischler, J. & Rogga, S. (2015). Transdisciplinarity in land use science: A review of concepts, empirical findings and current practices. *Futures*, 65, 28-44. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2014.11.005>

**EL ACCESO A LAS TIC COMO ACTIVO EN
EL ESTUDIO DE LA GENERACIÓN DE
INGRESOS Y LA VULNERABILIDAD
DE LOS JÓVENES EN COLOMBIA**

Access to ICT as active in the study of
income generation and vulnerability
of young people in Colombia

Nayssa Alejandra Marín Díaz
Universidad de Chile

NAYSSA ALEJANDRA MARÍN DÍAZ

ESTUDIANTE DE DOCTORADO EN ECONOMÍA, UNIVERSIDAD DE CHILE. MAGÍSTER EN
DESARROLLO HUMANO, FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES FLACSO-
ARGENTINA. NMARIND@FEN.UCHILE.CL

RESUMEN

Este artículo toma la discusión de los activos físicos del enfoque activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades (AVEO) y, dentro de ellos, las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), para analizar la importancia que tienen en la disminución de la vulnerabilidad por la falta de generación de ingresos de los jóvenes en Colombia. Como métodos se hizo revisión documental sobre el enfoque AVEO, se analizó cómo desde la teoría las TIC pueden ser un instrumento de movilización social, se revisaron estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Comisión Económica para América Latina (Cepal). La hipótesis de este artículo es que el acceso a las TIC en Colombia es aún insuficiente y que garantizar este es fundamental para disminuir la vulnerabilidad de los jóvenes colombianos.

PALABRAS CLAVE: mercado laboral, generación de ingresos, vulnerabilidad, tecnologías de la información y la comunicación.

ABSTRACT:

This article takes the discussion of the physical assets of the Assets, Vulnerability and Opportunities Structure (AVEO) approach and, within them, the Information and Communication Technologies (ICT), to analyze the importance they have in decreasing the frequency for the lack of income generation of young people in Colombia. How the documentary review on the AVEO approach was made; then it was analyzed as from the theory, ICT can be an instrument of social mobilization; After reviewing the statistics of the National Administrative Department of Statistics (DANE), the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) and the Economic Commission for Latin America (ECLAC). The hypothesis of this document is access to ICT in Colombia is even more insufficient and that access is fundamental to reduce the vulnerability of young Colombians.

KEYWORDS: *Labor market, income generation, vulnerability, information and communication technologies.*

INTRODUCCIÓN

En Colombia, para 2016, según las proyecciones poblacionales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el 26,2 % de las personas eran consideradas jóvenes. De acuerdo con la Ley 1622/2013, de 29 de abril, se consideran jóvenes las personas en el rango de edad que va desde los 14 hasta los 28 años.

Este segmento de la población tiene algunas características diferenciadoras referentes a su desarrollo humano. Según a la gran encuesta integrada de hogares (GEIH), en el trimestre móvil que va de octubre a noviembre de 2016, la tasa de desempleo (TD) global fue del 8,2 %, mientras que la de los jóvenes fue del 14,4 %. Como es notorio, en Colombia, existe una disparidad entre el nivel de empleo de la población joven frente a la no joven.

El desempleo juvenil, y más específicamente la generación de ingresos, es un tema que ha sido analizado desde diferentes perspectivas y han sido nombradas cuantiosas causas y consecuencias. Sin embargo, se toma el enfoque activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidad (AVEO) para analizar una de sus posibles causas: el acceso o no a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Lo anterior en consideración a las TIC como factor fundamental en la preparación, la búsqueda, la obtención y el mantenimiento de la fuente de generación de ingresos (o al menos del acceso al mercado de trabajo) por parte de este segmento de la población.

Este artículo de reflexión tiene como hipótesis principal mostrar que el acceso a las TIC en Colombia es aún insuficiente y que garantizar el acceso a ellas en todos los rincones del país es fundamental para disminuir la vulnerabilidad de los jóvenes colombianos, en tanto la generación de ingresos es parte fundamental del desarrollo humano. Para ello, el artículo ha sido estructurado en tres partes. En la primera, se presenta el enfoque AVEO con énfasis en por qué las TIC son consideradas un activo físico dentro de los axiomas de este. En la segunda, se presenta un diagnóstico de las TIC como activo y de su función como medio para las oportunidades del Estado, el mercado y la sociedad. En la tercera, se lleva a

cabo la discusión de lo encontrado y se presentan algunas recomendaciones y conclusiones.

Para su elaboración, se siguieron los siguientes pasos metodológicos: se hizo revisión documental sobre el enfoque AVEO, se analizó cómo desde la teoría las TIC pueden ser un instrumento de movilización social y se llevó a cabo una revisión de los datos de la encuesta nacional de calidad de vida (ECV) de 2017, otros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y de la Comisión Económica para América Latina (Cepal), con el propósito de conocer la situación colombiana en cuanto a las TIC como activos. Del mismo modo, se buscó, revisó y reflexionó sobre las formas en que las TIC funcionan como medio de acercamiento a las oportunidades de generación de ingresos proporcionadas por el Estado, el mercado y la sociedad. La población objetivo son los jóvenes colombianos entre los 14 y los 28 años, pero el análisis no se limita solo a ellos, sino también, dado el marco teórico que se utiliza, a su entorno: empresas, sector público, entre otros.

Enfoque AVEO

Para comenzar, debe presentarse lo que el enfoque entiende por vulnerabilidad. Según Kaztman (2000) esta es:

Un estado de los hogares que varía en relación inversa a su capacidad para controlar las fuerzas que modelan su propio destino, o para contrarrestar sus efectos sobre el bienestar. [...] La vulnerabilidad se centra en los determinantes de estas situaciones, las que se presentan como resultado de un desfase o asincronía entre los requerimientos de acceso de las estructuras de oportunidades que brinda el mercado, el Estado y la sociedad y los activos de los hogares que permitirían aprovechar tales oportunidades. (p. 278)

El enfoque parte de concepción de que, al ser la vulnerabilidad un riesgo y al mismo tiempo representar una ausencia de herramientas para afrontarlo, presenta diferentes niveles. Es decir, se puede hablar de vulnerabilidad a la marginalidad (se da cuando existen dificultades para satisfacer las necesidades básicas), a la po-

breza (se da cuando existen ingresos bajos, pero participan y confían en la institucionalidad) y a la exclusión de la modernidad (se da cuando, pese a que existen posibilidades de movilización vía activos, estas pueden verse afectadas por situaciones “modernas”, como la segregación residencial, por ejemplo (Katzman, 1999).

El enfoque debe su nombre a que afirma que la interacción entre los activos que tiene un individuo y el acceso o no a una estructura de oportunidades determinan las vulnerabilidades a las que se expone. Como activos se entiende “la posesión, control o movilización de recursos materiales y simbólicos que permiten al individuo desenvolverse en la sociedad” (Filgueira, 2001, p. 8). Dentro de esos recursos se destacan el nivel educativo, la experiencia laboral, los ingresos, el capital financiero, el social, entre otros.

Por su parte, la estructura de oportunidades está configurada por “las probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades. Estas oportunidades inciden sobre el bienestar de los hogares, ya sea porque permiten o facilitan a los miembros del hogar el uso de sus propios recursos o porque les proveen recursos nuevos” (Katzman, 1999, p. 9).

La estructura de oportunidades está conformada por tres dimensiones: el Estado, el mercado y la sociedad. Aunque este artículo no aborda las oportunidades, sí se importante definir las. Estas son las circunstancias que permiten que se dé un suceso y la estructura de oportunidades es entonces la distribución de dichas circunstancias. Respecto de la movilidad social, dicha distribución permite el acceso a mecanismos que, a su vez, hacen posible la movilización.

LAS TIC COMO HERRAMIENTAS DE MOVILIZACIÓN SOCIAL EN EL MERCADO DE TRABAJO JUVENIL

Como se señaló, los activos son esos recursos materiales o simbólicos que permiten que el individuo se movilice en la sociedad, de ahí su importancia: la movilidad social que permiten. El enfoque habla de capital físico, humano y social. Sin embargo, en este artículo solo se tomará el capital físico, pues es allí donde estarían clasificadas las TIC.

El capital físico en este enfoque hace referencia, como su nombre lo pudiera indicar, a bienes materiales, aunque también, dada la fácil conversión de bien a dinero, se incluye en este todo lo relacionado con el mercado financiero. No obstante, comprende también como activos el acceso o la tenencia de vivienda, medios de transporte propios, tecnologías de información propias, acciones financieras, etc.

En el AVEO, el capital físico no es importante, porque permita aportar —o no— al sistema productivo, sino porque su tenencia amplía el espectro de herramientas para desenvolverse socialmente. No están, en términos sociales, en las mismas condiciones que quienes tienen un lugar donde vivir que quienes no. Un joven que tiene un lugar seguro donde vivir, por ejemplo, podrá enfocarse con mayor facilidad en estudiar y quizá tener mayores oportunidades de acceso que quien debe día tras día trabajar para poder tener donde pasar la noche. Asimismo, como se explicará en el siguiente apartado, no lo está quien tiene acceso a internet para buscar empleo que quien sigue haciendo búsquedas por medio físico.

Por tenencia de TIC se hace referencia al acceso que tiene el joven a este tipo de tecnologías, es decir, internet, redes sociales, computador, celular, teléfono fijo, entre otras. Ese tipo de activo es importante en el análisis de la vulnerabilidad juvenil desde la perspectiva de la generación de ingresos, puesto que el acceso a las TIC permite integración, participación y desarrollo de derechos (Pérez y Sarrate, 2011).

El acceso efectivo a las TIC por parte de los jóvenes en Colombia podrá permitir la promoción de cambios sociales, la eliminación de barreras, la creación de espacios con oportunidades, entre otros. Como se desarrollará a continuación, las TIC sirven como puente y al mismo tiempo como fin para buscar trabajo, estudiar (formarse o adquirir herramientas que no solo permitan romper los esquemas mentales sino también adquirir y desarrollar habilidades y capacidades que faciliten el acceso al mercado de trabajo), acceder a teletrabajo, acceso a información y noticias, y la oportunidad de emprender.

Buscar trabajo

En Colombia, plataformas como www.eempleo.com/co, www.computrabajo.com.co, www.trabajando.com.co, www.buscadordempleo.gov.co, www.nubelo.com, www.freelancer.com, www.zonajobs.com.co, co.indeed.com, www.linkedin.com y el mismo servicio de empleo (www.serviciodempleo.gov.co) creado por el Gobierno Nacional representan una de las alternativas que tienen los jóvenes —y cualquiera que tenga acceso a internet— para conocer la demanda laboral existente. Por ejemplo, al 4 de agosto de 2017 el portal de eempleo.com tenía 377 empresas registradas y el de trabajando.com.co afirmaba tener presencia en 11 países, uniones con más de 2100 portales de empleo y más de 8 millones de currículums registrados.

Hoy día, el uso de redes sociales como el LinkedIn (donde se publica el currículum a modo de red social), Facebook y Twitter para publicar vacantes laborales e informaciones relacionadas con sus demandas laborales va cada vez más en aumento. Esto, combinado con el uso de las páginas web propias empresariales, el teléfono móvil y el correo electrónico como mecanismos de comunicación actuales, constituye en la actualidad una necesidad de acceso para disminuir las brechas que dan lugar a la vulnerabilidad en los jóvenes.

Por otro lado, se ha dicho también que la creación de grupos en Facebook como mecanismo que puede llegar a funcionar a modo de “cooperativa”, en tanto los miembros de estos tienen un objetivo común, que es cambiar su situación laboral (Alende, 2015).

Estudiar

En la actualidad, la educación formal e informal ya no solo es repartida en un aula de clase a la que asiste de forma presencial. Hoy día, también es posible hacerlo desde cualquier lugar del mundo y por medio de plataformas como Moodle, a las que cada vez más universidades se suman. Por ejemplo, en Colombia, universidades como la Universidad Nacional de Colombia o la Universidad de los Andes ofertan cursos cortos “gratuitos” por medio de www.coursera.com, y también es común encontrar cursos de pregrado y posgra-

do virtuales o que combinan ir a clases algunos días del semestre, mientras el resto del tiempo se desenvuelve de forma virtual.

Como lo afirma Sarramona y Santiuste (2015):

Actualmente quedan muy lejos algunos debates surgidos durante los años setenta y ochenta del siglo pasado, en pleno auge la educación a distancia [. . .] Las acusaciones que se hacían a esta modalidad de enseñanza de que no proporcionaba una interacción rápida se han eliminado definitivamente, y las dificultades de flexibilidad y actualización de los contenidos han quedado vinculadas a la voluntad de actuación de los gestores de los programas, que ya disponen de mecanismos ágiles para introducir cambios con suma rapidez. Incluso la clásica objeción de considerar que la educación a distancia no hacía posible la interacción de los alumnos entre sí y la realización de tareas en grupo, ha quedado superada ante las posibilidades que ofrecen las redes sociales vinculadas al sistema formativo. (p. 449)

Teletrabajo o trabajo 3.0

Por teletrabajo en Colombia se entiende

una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación –TIC– para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Ley 1221/2008, de 16 de julio)

En el país, en los últimos años, el Gobierno Nacional ha tenido interés en convertir el teletrabajo en una alternativa más de vinculación laboral. Por ello, se promulgó la Ley 1221/2008, de 16 de julio que reconoce el teletrabajo como una modalidad laboral más, el Decreto 884/2012, de 30 de abril en el que se especifican las condiciones laborales y la Resolución 2886/2012, de 20 de noviembre, por la cual se definen las entidades que harán parte de la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.

Acceso a información/noticias

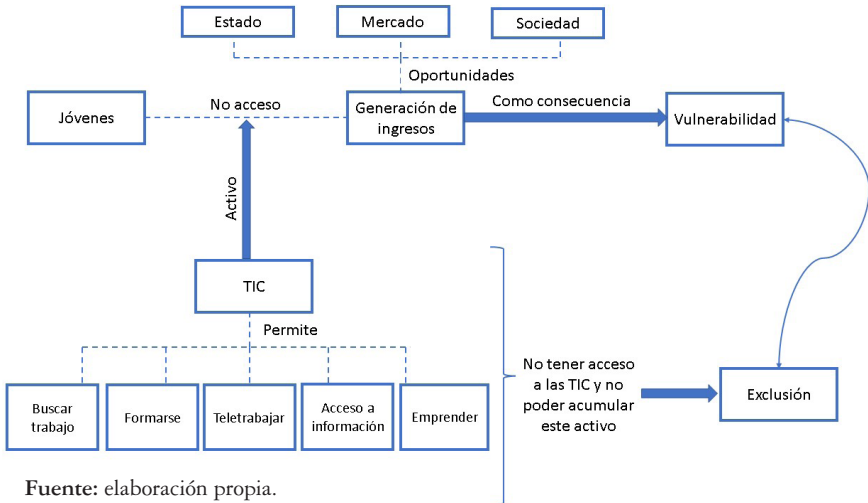
Las TIC han sido históricamente mecanismos de difusión y transmisión de comunicación, por el cual los seres humanos se han enterado de lo que ocurre a su alrededor. En décadas pasadas, una vez se puso en marcha la imprenta, se utilizó como plataforma principal para transmitir información los medios de comunicación impresos, como los libros y el periódico. Luego, tuvo su lugar en la historia la radio y la televisión. Con la aparición del internet, las plataformas fueron cambiando y en la actualidad es tan importante contar con al menos una de las plataformas como lo es contar con la más actualizada. Lo anterior, sobre todo, si se piensa en que una de las principales perturbaciones que presenta el mercado laboral es la de la información asimétrica, es fundamental garantizar el acceso a información actualizada sobre los procedimientos, noticias sobre lo que afecta el mercado laboral, publicaciones que puedan orientar hacia qué sector del mercado laboral enfocarse, etc.

Emprendimiento virtual

En los últimos años con la aparición de plataformas virtuales como www.mercadolibre.com, www.amazon.com, Instagram y Facebook, muchas personas han comenzado sus microempresas (formales e informales), donde sus productos y servicios son exhibidos en estos medios y, por ende, sus estrategias de mercadeo están netamente enfocadas a sectores con acceso a internet. En el caso de los jóvenes en Colombia, esta podría representar una alternativa innovadora para crear oportunidades a otros y mejorar la movilización de activos propios.

La forma como en este caso interactúan activos y estructura de oportunidades se muestra en la figura 1. Como se observa, cuando los jóvenes no tienen acceso a una oportunidad (que puede ser creada por la misma persona o por el Estado, el mercado o la sociedad) que les permita generar ingresos, se quedan sin activos que les posibilite afrontar mejor las situaciones riesgosas, es decir, se convierten en personas vulnerables y, a su vez, excluidas. La misma

exclusión y vulnerabilidad que experimentan en ocasiones influye en que se tenga acceso a las TIC, y de nuevo, el ciclo se repite.



Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Relación entre la acumulación de las TIC como activo y la vulnerabilidad

METODOLOGÍA

En el apartado anterior, se establecieron las bases teóricas para el análisis cuantitativo que se hará a continuación. Sin embargo, antes de pasar a ello, en esta sección se describirá la metodología. Como se afirmó en la introducción, este artículo tiene como propósito, por un lado, mostrar que el acceso a las TIC en Colombia es insuficiente, y por el otro, que garantizar su acceso es pieza clave para la disminución de la vulnerabilidad de los jóvenes en el país.

Por eso, dado que este artículo tiene un enfoque cuantitativo, para cumplir el primer propósito, se hace uso de la estadística descriptiva a fin de analizar los datos que dan el DANE y la Cepal, relacionados con acceso a las TIC. En un segundo momento, se aborda la generación de ingresos y su relación con las TIC, por medio de la búsqueda de información relacionada con normativa y datos

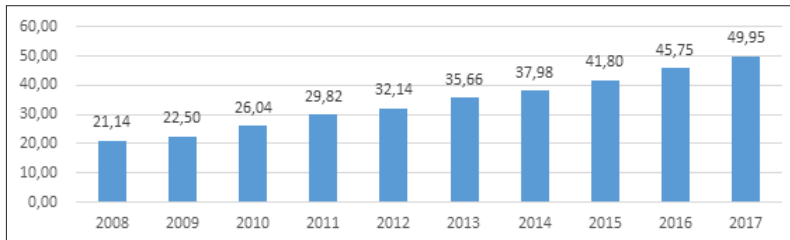
del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la Primera Gran Encuesta TIC 2017, MinEducación (MinEducación) y la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE).

Finalmente, con todo este diagnóstico, se establecen cuáles son los aspectos que, de acuerdo con la teoría y la evidencia de los datos, son fundamentales para la disminución de la vulnerabilidad de los jóvenes, pero que, en la práctica, aún pueden mejorar.

DIAGNÓSTICO

El acceso a las TIC como activo

De acuerdo con la encuesta nacional de calidad de vida (ECV) 2017, solo el 44,34 % de los colombianos tenían acceso a un computador (portátil o no) o tableta. El 29,1 % tenían teléfono fijo y el 73,2 % de las personas con más de 5 años tenían celular. Frente al acceso a internet, la cifra era de alrededor del 50 %.



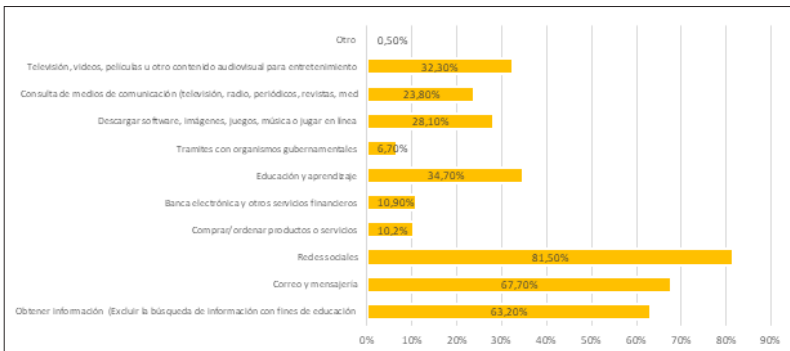
Fuente: estadísticas de la OCDE.

Figura 2. Acceso y uso de las TIC por parte de los hogares y las personas en Colombia entre 2008 y 2017

El acceso a internet ha ido en aumento desde 2008 (figura 2). No obstante, aunque en 2017 la cifra se duplicó respecto de 2008, las cifras colombianas siguen siendo notablemente inferiores a la mayoría de los países de la OCDE. De hecho, de los 31 países de la OCDE para los que hay información en 2017, Colombia ocupa el último lugar. En América Latina, según cifras de la Cepal en 2016,

el acceso a internet en Colombia (45,8 %) fue cercano al registro medio de América Latina y el Caribe (45,5 %). Sin embargo, de los 34 países que conforman la región, Colombia ocupó el puesto 16.

La ECV les pregunta a quienes dijeron que tenían acceso a internet dónde lo tenían, a lo que el 44 % respondió que en el hogar, es decir, más de la mitad de los que tienen acceso lo tienen por fuera de su hogar, de ahí la vital importancia de garantizar internet, no solo en los hogares, sino también en las instituciones educativas (IE) (el 13 % señalaron tener acceso allí) y en centros de acceso público (6 %) y gratuito (5 %). También se les preguntó cuáles eran las principales actividades que desarrollaban cuando tenían acceso a internet: la cifra más alta es la de las redes sociales con un 81,5 %; sin embargo, se destaca el alto porcentaje (63,2 %) de quienes usan internet para obtener información, y el 34,7 % que lo usa para educarse y aprender (figura 3).



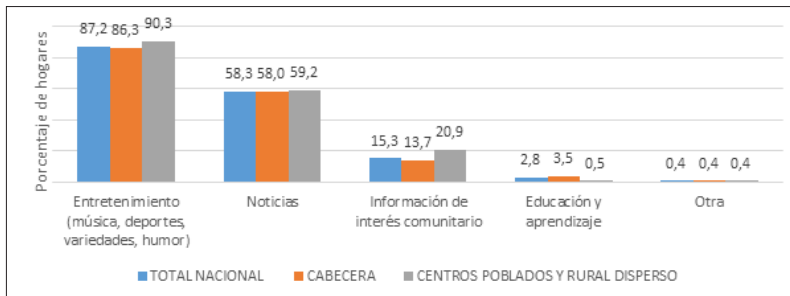
Fuente: encuesta nacional de calidad de vida (ECV) 2017.

Figura 3. Actividades de uso de internet

Asimismo, la ECV muestra que las principales razones por las que los hogares no tienen computador son porque es demasiado costoso (48 %) y porque no están interesados (35 %). Situación similar a quienes no tienen conexión a internet en el 50 % que consideraban que era muy costoso y el 30 % que no era necesario.

Por otro lado, es notorio que existen brechas de acceso a las TIC entre el sector urbano y el sector rural, de modo que es este último el que tiene los accesos más bajos. En las áreas rurales, o centros poblados y rural disperso como se denomina en la ECV, el 14,7 % de los hogares tienen computador (convencional o portátil) o tableta, el 2,1 % teléfono fijo, el 17 % internet y el 92,2 % de las personas mayores de 5 años teléfono celular.

Respecto de dónde tienen principalmente acceso a internet, el 57,8 % señalaron que en el hogar, el 30,2 % en las IE y el 16 % en el trabajo. En cuanto al uso de internet por actividades, se mantienen las proporciones mostradas en figura 3 en la mayoría de las categorías, excepto en el uso de internet para consultar medios de comunicación, en que el porcentaje es del 9,3 %. Esto se ve respaldado por la alta participación que tiene la radio en la vida del sector rural, donde es utilizada en mayor medida para obtener información de interés comunitario, el entretenimiento y las noticias (figura 4).



Fuente: encuesta nacional de calidad de vida (ECV) 2017.

Figura 4. Actividades o servicios al escuchar la señal de radio dentro del hogar, según área (cabecera, centros poblados y rural disperso)

En cuanto a la televisión, según las ECV, la proporción de hogares con servicio de televisión por suscripción o antena parabólica es similar: el 71,8 % en la cabecera y el 76,6 % en los centros poblados y rural disperso. De aquellos que afirmaron tener televisión, se destaca que las proporciones de uso de la señal abierta análoga es

similar tanto en el sector urbano como en el rural (alrededor del 91 % en ambos casos); no así en la señal abierta de televisión digital terrestre (TDT), donde la proporción de los hogares que la usaban en el área rural era superior a la urbana (15 % en el sector urbano, 18 % en el rural). Respecto de la televisión por cable, satelital y televisión por protocolo de Internet (IPTV), si se toman las opiniones como un todo, en ambos sectores se mantienen las proporciones.

Las TIC y la generación de ingresos

De acuerdo con el enfoque, las oportunidades para conformar una estructura de oportunidades pueden provenir de tres esferas: mercado, sociedad y Estado. Por eso, a continuación, se plantea el análisis a modo de diagnóstico en esos tres ámbitos de la situación actual colombiana respecto del acceso a las TIC:

Estado

Como señaló, en Colombia existen plataformas como www.buscadordeempleo.gov.co y www.serviciodempleo.gov.co que son del Estado, y que ayudan a la divulgación de vacantes.

El Estado colombiano ha ideado apoyos para estudiar, dentro de estos ya el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex)¹ (entidad del Estado que por medio de créditos educativos pretende promover la educación superior en Colombia) tiene programas que apoyan la educación virtual. Por otro lado, el MinEducación ha avanzado en la normativa para las universidades con programas virtuales o a distancia, así como en el reconocimiento de estos programas.

Existen las siguientes disposiciones: la Ley 1221/2008, de 16 de julio; el Decreto 884/2012, de 30 de abril; y Resolución 2886/2012, de 20 de noviembre. De acuerdo con cifras del MinTIC,

¹ Aunque es claro que el endeudamiento no es el estado ideal en el que un ser humano debería incurrir para poder tener acceso al sistema educativo, si permite, dentro de las pocas opciones de financiamiento existentes en el país, que algunas personas puedan estudiar.

en 2017, el Gobierno logró la instalación de 1000 zonas wifi gratuitas en diferentes regiones del país.

Según la primera gran encuesta TIC 2017, el principal equipo electrónico al que tienen acceso los hogares colombianos es el *smartphone* (72 %), seguido de los computadores portátiles y de escritorio (con 38 % cada uno). Otro dato que arroja la encuesta es que, del 36 % de los hogares que no cuentan con conexión a internet, solo el 8 % no lo tienen porque no hay cobertura en su zona.

Mercado

Cada vez son más las empresas que publican sus vacantes por medio de las plataformas virtuales existentes: www.eempleo.com/co, www.computrabajo.com.co, www.trabajando.com.co, www.nubelo.com, www.freelancer.com, www.zonajobs.com.co, Indeed, LinkedIn.

De acuerdo con cifras del MinEducación, en los dos semestres de 2016 en Colombia hubo 4 613 422 matrículas en el nivel de educación superior. De esos, 221 541 correspondían a la modalidad de educación virtual. De ellas, el 85,03 % para pregrado y el porcentaje restante para posgrado.

Según el *Primer estudio de trabajo 3.0 de Colombia* (MinTIC, 2015), el 42 % de las personas que trabajan en esta modalidad se encuentran en el rango de edades de 26 a 35 años y el 24 % entre los 16 y 25 años. Asimismo, es importante mencionar que, según cifras divulgadas por el ministro David Luna (MinTIC, 2016), mientras en 2012 existían en Colombia 31 553 personas que teletrabajaban, en 2016 la cifra aumentó a 95 439.

Asimismo, su cada vez más presencia de los medios de comunicación (periódicos, cadenas de televisión y radio, portales de noticias web, etc.) en la web.

De acuerdo con la CCCE, el comercio electrónico representó en 2015 el 4,08 % del producto interno bruto (PIB) de ese año.

Sociedad

Cada vez se usan más las TIC para divulgar vacantes. Existen grupos en plataformas como Facebook donde se divulgan vacantes sin cobrar nada a cambio.

Los consumidores utilizan cada vez más las redes sociales y la web para encontrar los productos y servicios que necesitan, prueba de esto lo es la cifra presentada con anterioridad por la CCCE, donde las transacciones electrónicas cada vez pesan más en el PIB.

DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

Son varios los puntos clave que se han expuesto en este artículo. Por un lado, se mostró cómo las TIC contribuyen a la vinculación entre la oferta y la demanda laboral por medio de varias situaciones: buscar trabajo, estudiar, teletrabajar, acceder a información o noticias que pudiera facilitar la inserción y los emprendimientos virtuales.

Por el otro, se mostró que el acceso a las TIC permite la acumulación de un activo —físico— y que, a su vez, sirve como medio para que las oportunidades laborales de la sociedad, el Estado y el mercado puedan ser expandidas por medio de las TIC y, también, ser aprovechadas por los jóvenes colombianos que están interesados en insertarse al mercado laboral.

Además, se ha mostrado que existen disparidades en el acceso a las TIC entre el sector urbano y el rural, y que, aunque la mayoría de los hogares cuentan con televisión, aún el país está lejos de tener un acceso masivo a internet o a la tenencia de un computador en los hogares colombianos. Asimismo, aunque se han emprendido diversas acciones por parte del Estado, por ejemplo, para hacer que internet llegue a muchos lugares del país, o del mercado para que las vacantes laborales sean publicadas en plataformas digitales, aún queda camino por avanzar.

Por esto, son varias las acciones que podrían emprenderse al respecto. En cuanto a las oportunidades:

- Estado:
 - La primera, y quizá la más importante acción que debe continuar el Estado, es la de seguir aumentando el acceso a la población a redes de internet, teléfono fijo y telefonía móvil. La evidencia muestra que el Estado aún está en deuda en esto con la Colombia rural.

- Respecto del mercado laboral, podrían crearse bolsas de trabajo públicas en plataformas de fácil acceso, generar campañas de divulgación, evitar la centralización o concentración de las vacantes en las zonas urbanas o ciudades grandes. Si bien actualmente existen bolsas de empleo y plataformas como las que se mencionaron en la sección de diagnóstico, es necesario que sean difundidas. Asimismo que las plataformas públicas de búsqueda de trabajo sean estructuradas de forma estratégica, si bien en la actualidad están algunas unidas a cajas de compensación familiar (CCF) o al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), la cantidad de vacantes que allí se publican son inferiores a las que se disponen en las bolsas privadas.
- Hacer uso en mayor medida de las redes sociales para la divulgación de las vacantes, y dado que la televisión y la radio —principalmente en la zona rural— son activos que forman parte de una mayor proporción de hogares colombianos, utilizarlo como medios de divulgación sobre vacantes, capacitaciones laborales, oportunidades de financiamiento a emprendimientos, etc.
- Es necesario que el Estado en todas sus representaciones territoriales (nacional, departamental o municipal) tome una posición más activa en la mediación o eliminación de las disparidades que pudieran existir en el mercado laboral, por ejemplo, implementar mecanismos que de forma digital aseguren los certificados de territorialidad o hacer un seguimiento exhaustivo a los intermediadores laborales ilegales, etc.
- Dado que la educación virtual constituye una oportunidad de acceso a la educación superior —principalmente— para muchos jóvenes, pero lo ideal es una educación que cumpla con propósitos mínimos, que sirva como herramienta para la mejoría de sus oportunidades laborales y que le permita adquirir y desarrollar nuevos saberes, es necesario que esta sea regularizada y monitoreada por parte del Estado, pues de nada sirve que existan este tipo de oportunidades en el

mercado si el reconocimiento de los títulos y la calidad de la educación impartida no es buena.

- Frente al teletrabajo y el trabajo 3.0, dado que existen ya normativas, acciones de impulso y regulaciones por parte del Estado, es necesario continuar con su socialización para que más personas lo consideren como opción de vida y para que más empresas vean en ellas una oportunidad de ofrecer condiciones de trabajo dignas. En concordancia con esto último, es necesaria la creación de incentivos para las empresas que contraten bajo estas modalidades y la garantía de que las condiciones de trabajo no precaricen las condiciones actuales de los jóvenes, sino que, por el contrario, contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida.
 - En cuanto a los emprendimientos virtuales como alternativas, es necesario que el Estado avance en dos cosas principalmente. Por un lado, en agilizar y simplificar los procedimientos existentes para la creación de empresas nuevas, y por el otro, regularizar (formalizar) este tipo de emprendimiento.
- Mercado:
 - Si bien, como se ha dicho antes, el mercado, entendido como las empresas privadas, hace un mayor uso de plataformas virtuales privadas, el periódico y, en algunos casos, las plataformas virtuales públicas, es necesario que la empresa privada haga cada vez más uso de este tipo de convocatorias masivas, con condiciones y requerimientos de trabajo, que pueden darles oportunidades similares a todos los jóvenes insertos en el mercado y no a un grupo determinado. En ese mismo camino, las redes sociales podrían ser un gran aliado de divulgación de la información.
 - En cuanto a la educación virtual, es necesario que en el mercado exista una oferta seria de modalidades de educación a distancia y virtual de calidad, en que la calidad sea igual o mejor a la presencial.

- De la mano de la creación de incentivos a las empresas privadas por parte del Estado para la creación de oportunidades tipo *freelance* y teletrabajo con condiciones dignas, está que las empresas efectivamente lo hagan.
 - Es necesario que en el mercado existan diversos planes u ofertas que por medio de la competencia permitan mejores precios y, por ende, mayor acceso a los servicios de internet, teléfono fijo y telefonía móvil. Dicho de otro modo, es necesario que todos los mercados que funcionen con las TIC no lo hagan como un monopolio.
 - Siguiendo lo anterior, es necesario que desde el mercado se garantice una infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios, principalmente en el caso del internet, las señales de radio, las parabólicas y las telefonías. De ese modo, el servicio no solo será de mayor calidad, sino que podría estar presente en lugares más remotos.
 - Respecto del emprendimiento virtual y, en general, del uso de las plataformas virtuales como herramienta para las interacciones del mercado de forma masiva, podría aproximarles a la mano de obra que estén necesitando, así como al acercamiento entre su oferta y la demanda.
 - En el mismo sentido, está utilizar las plataformas virtuales para hacer sondeos de mercadeo y mejorar así los procesos internos de la empresa.
- Sociedad:
- La sociedad entendida como las redes de apoyo en la actualidad se manifiesta con el uso de las TIC por medio de “grupos” en redes sociales. En ellos interacción podría contribuir a compartir y hacer masivas las oportunidades laborales o educativas que se conozcan.
 - De la mano de la regulación por parte del Estado de la oferta educativa a distancia y virtual, está que se les dé un valor similar en la sociedad a los títulos virtuales frente a los títulos presenciales.

- La sociedad también puede ejercer como veedora de la veracidad de la información que se comparte.
- Utilizar las plataformas virtuales para buscar opciones en el mercado cuando se requiere un bien o servicio.

REFERENCIAS

Alende Castro, S. (2015). Estrategia de comunicación para la inserción laboral en Facebook: grupos de empleo. *ICONO14: Revista científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 13(1), 151-179. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i1.742> Decreto 884/2012, de 30 de abril, por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*, núm. 48417 (2012).

Filgueira, C. (2001). *Estructura de oportunidades y vulnerabilidad social: aproximaciones conceptuales recientes*. Santiago de Chile, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Ley 1622/2013, de 29 de abril, por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*, núm. 48776 (2013).

Kaztman, R. (1999). *Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades*. Montevideo, Uruguay: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Kaztman, R. (2000). *Notas sobre la medición de la vulnerabilidad social*. (pp. 277-299). Aguas Calientes, México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de <https://sites.google.com/site/sociologiadiego/vulnerabilidadsocial.pdf>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2015). *Primer estudio de trabajo 3.0 de Colombia*. Bogotá, Colombia: Nubelo.

Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (2016, agosto 30). *Teletrabajadores en Colombia se triplicaron en cuatro años*. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/porta1/604/w3-article-16835.html>

Resolución 2886/2012, de 20 de noviembre, por la cual se definen las entidades que harán parte de la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. Sarramona, J.

y Santiuste, V. (2015). La formación no presencial ante el reto de las competencias profesionales. *Revista Española de Pedagogía*, 73(262), 449-464.