

Brechas digitales en organizaciones de la economía social y solidaria.

El caso de la “Feria 1” de Neuquén Capital y la “Feria de Artesanos y Emprendedores” de la Ciudad de Cipolletti.



**TESINA DE GRADO PARA EL TÍTULO DE LIC. EN
ADMINISTRACIÓN**

Alumno: Franco Carassale
Director: Dr. Roberto Enzo Rubeo

Facultad de Economía y Administración
Universidad Nacional del Comahue

PRESENTADA EN MARZO 2018

Dedicatoria

Dedicado a Teté y Jimmy.

Para todos los emprendedores de la economía social y solidaria.

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento a las siguientes personas por haber leído los borradores de este trabajo, cuestionando ideas, aportado otras:

Roberto Enzo Rubeo

Liliana Ressia

Pablo Alá Rué

Mauricio Ferraris

Lilén Acosta

Rubén Vaudagnotto

RESUMEN

En la presente investigación de corte exploratorio descriptivo, mostramos a través de un estudio de caso, la existencia de brechas digitales en ferias comerciales de la economía social y solidaria (EESS) de la región del Alto Valle de Río Negro y Neuquén.

Partimos del objetivo de conocer si estos feriantes recurrían a la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (nTIC) -que se desprenden del sin fin de oportunidades que presenta Internet hoy en día- para su gestión comercial. Examinamos para ello las características demográficas de los feriantes, el grado de habilidad informática, el conocimiento de algunas herramientas informáticas gratuitas y de bajo costo, entre otras variables, utilizando como herramientas encuestas y entrevistas semiestructuradas.

Los datos analizados demuestran que las organizaciones analizadas se encuentran atravesadas por la segunda brecha digital, donde la baja habilidad cognitiva para el conocimiento y utilización de nTIC se presentan como una barrera importante para la generación de ventajas *competitivas*. Se describen a partir de ello, algunas recomendaciones y sugerencias interventoras, tales como: co-creación de un Comité Regional de Culturas Digitales para Organizaciones de la Economía social y Solidaria; Creación de un espacio virtual a nivel nacional donde feriantes, artesanos y emprendedores compartan experiencias de herramientas informáticas y sobre su oficio en línea a modo de foro; protagonismo de la Universidad Pública Nacional en la implementación de instancias de capacitación acorde a las necesidades de los feriantes y de líneas de investigación-acción sobre necesidades y capacidades de gestión en organizaciones de la EESS.

Palabras clave: Economía social y solidaria, TIC, nTIC, era digital, internet, cloud computing, justicia social, ferias comerciales, brechas digitales.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE NUESTRO ESTUDIO	
1.1 Planteo del problema	3
1.2 Perspectivas de nuestro estudio	3
1.3 Hipótesis de partida	5
1.4 Objetivos	6
1.5 Antecedentes de la elección del tema	6
1.6 Justificación del estudio	7
1.7 Alcance y limitación de la propuesta	8
CAPÍTULO II ESTADO DE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA	
2.1. Investigaciones	9
2.2 Otras fuentes disponibles	13
CAPÍTULO III CONCEPTOS TEÓRICOS QUE ENCUADRAN EL ESTUDIO	
3.1. Economía social	15
3.2. Concepción desde los países centrales	16
3.3. Economía social y solidaria en Latinoamérica	18
3.4. Justicia Social	20
3.5. Economía digital	21
3.6. Internet. El despertar de una nueva era	23
3.7. Alcance geográfico sin fronteras	24
3.8. Tecnologías de la información y la comunicación	25
3.9. Cloud computing	27
3.10. Aplicación de TIC en organizaciones de la ESS	29
3.11. Brechas digitales	30
3.12. Gestión y conocimiento en organizaciones de la ESS	31
3.13. Redes de conocimiento	32
3.14. Artesanos y emprendedurismo como representaciones sociales.	33
CAPÍTULO IV LA INVESTIGACIÓN, SU ALCANCE Y MÉTODO	
4.1 Decisiones acerca del diseño	35
4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información	37
4.3. Proceso de sistematización e interpretación de resultados	38
4.4. Obstáculos en el camino	40

CAPÍTULO V DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
5.1. Perfil de los agentes económicos estudiados	41
5.2. Factor generacional y grado de habilidad técnica informática	43
5.3. Uso de dispositivos informáticos, móviles y acceso a Internet	44
5.4. Aproximación a la segunda brecha digital	49
5.4.1 Capacitación y formación en nTIC	52
5.4.2. ¿Incluidos o excluidos?	55
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
7.1. A modo de cierre	59
7.2. Recomendaciones	61
6.3 Reflexiones personales	62
ANEXOS	
ANEXO I Modelo de encuesta	67
ANEXO II Modelo de entrevista semiestructurada	69
ANEXO III Resolución N°408/2013 proyecto extensión PAES	70
ANEXO IV Fotografías “Feria 1” y “Feria de Artesanos y emprendedores”	73
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	72

INTRODUCCIÓN

La tercera revolución industrial basada en el uso de sistemas físicos cibernéticos, aprovechando todas las ventajas que se desprenden de Internet y de la conectividad mediante múltiples medios, obliga a las organizaciones a adecuarse a este contexto para poder subsistir y progresar en la gestión de su labor diaria. Las organizaciones de la Economía Social y Solidaria (EESS) no se encuentran ajenas a este contexto, por lo que resulta de vital importancia su incorporación a la era digital a través de la utilización de recursos como lo son las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) -muchas de ellas de libre acceso y otras de muy bajo costo- como insumos para optimizar la gestión organizacional.

Como sostiene Norberto Capellán (2015), estas tecnologías, incorporadas hasta en los quehaceres más cotidianos, “están hoy presentes en todas las actividades económicas y sociales, y están cambiando irreversiblemente nuestra manera de producir, comerciar y trabajar” (p.15).

Sin embargo, dichas tecnologías pueden ocasionar diferencias en las oportunidades de promoción de las comunidades sociales e incrementar la brecha entre aquellas que las poseen y las que carecen o desconocen el acceso a ellas.

La sub-utilización y/o sub-explotación de las oportunidades que se desprenden de estas herramientas, puede deberse a la falta de conocimiento e información, más que a un problema de recurso monetario. La búsqueda, utilización y actualización de estas coyunturas, permitirían que también las organizaciones de la economía social mejoren su gestión y logren ventajas a la par de cualquier otro tipo de organización, sea cual fuere su finalidad.

De allí que el trabajo que presentamos busca sumarse a aquellos que reflejan la creciente - y cada vez mayor- preocupación por comprender y explicar la problemática de una posible brecha digital en agentes de la economía social. Pretendemos iniciar una reflexión acerca de si el impacto de los actuales acontecimientos culturales-sociales y económicos ha dado lugar a la emergencia de nuevas áreas de conocimiento, las cuales, como la Informática, han

provocado transformaciones relevantes en la inclusión digital de emprendedores de la economía social.

En cuanto a la organización del presente informe, en el Capítulo I presentamos el planteo general de la investigación, el problema, los objetivos que guiaron el estudio, la justificación, así como los alcances y limitaciones de la misma. En el Capítulo II hacemos referencia al estado actual del conocimiento sobre el tema, referenciando algunas investigaciones con las cuales tensionamos nuestros resultados en las secciones correspondientes. El capítulo III presenta el abordaje del marco conceptual de la investigación. En este incluimos definiciones, referencias y conceptos que nos habilitan a aproximarnos a la temática que nos ocupa.

En el Capítulo IV planteamos los aspectos metodológicos que nos dieron la posibilidad de realizar la recolección e interpretación de la información, así como algunos obstáculos que atravesaron el proceso de recogida de dicha información.

Hemos destinado el Capítulo V a la descripción e interpretación de resultados a la luz del marco teórico que orienta este trabajo. El Capítulo VI concentra la discusión de los resultados obtenidos en tensión con otros estudios referidos a conocimientos sobre el tema. Finalmente, en el Capítulo VII, presentamos las conclusiones y recomendaciones que emanan de este estudio, así como algunas reflexiones personales.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE NUESTRO ESTUDIO

1.1. Planteo del problema

Las capacidades emprendedoras son una construcción social y en ello los procesos de conocimiento, formación y la asistencia técnica juegan un rol importante en los procesos de desarrollo de emprendedores dentro de una comunidad. Ser emprendedor es también un modo de sentir, pensar y actuar. Es orientarse hacia la búsqueda y el aprovechamiento de oportunidades. Pero, en ocasiones, se desconoce dónde hallar estas oportunidades.

Pocos estudios ofrecen datos concretos acerca del aprovechamiento de herramientas informáticas como un factor de cambio y mejora de sus actividades para organizaciones de la economía social. Aspecto que desde un criterio de justicia social demanda ser observado. Consecuentemente, el objeto de este trabajo es la situación actual en la que se encuentran feriantes de Cipolletti y Neuquén, respecto del conocimiento y empleo de herramientas informáticas de libre acceso y de bajo costo.

1.2. Perspectiva de nuestro estudio

El recorte realizado para la investigación que presentamos, se acoge a la finalidad de indagar el grado de conocimiento y utilización de estas herramientas por parte de los dos grupos de emprendedores de la economía social regional. Tomando en consideración la amplia dimensión del tema que nos ocupa, focalizamos nuestro objeto de estudio en dos ferias de la EESS, con perfiles de características diferentes: la “Feria 1” de Neuquén Capital y la “Feria de Artesanos y Emprendedores” de la Ciudad de Cipolletti.

Propósito que se concretó a través de las siguientes metas específicas: a) Relevar el testimonio de los integrantes de la “Feria 1” de Neuquén Capital y “Feria de Artesanos y Emprendedores” de la Ciudad de Cipolletti, sobre el conocimiento e implementación de herramientas informáticas en la gestión de sus emprendimientos; b) Caracterizar las herramientas que manifiestan conocer

y/o emplear estos feriantes para la gestión de sus emprendimientos; c) Comparar la tendencia de cada feria en cuanto a la implementación de dichas herramientas; d) Relacionar la implementación o sub-implementación de herramientas informáticas de libre acceso o de bajo costo con la edad, capacitación y asistencia técnica recibida de los feriantes; e) Identificar el grado de relación uso de herramientas informáticas de libre acceso o bajo costo-ventajas competitivas por parte de los feriantes; f) Estimar las oportunidades de la Facultad de Economía y Administración UNCOMA para ofrecer capacitación a los feriantes en el uso de herramientas de libre acceso o bajo costo.

En este orden de cosas, todo el planteamiento y desarrollo del presente estudio tiene su base en los siguientes interrogantes-problemas que le dieron sentido y forma:

En la gestión de la labor diaria de los feriantes, ¿se utilizan herramientas informáticas?

De ser así, ¿qué herramientas informáticas manifiestan utilizar los integrantes de cada feria?

¿Cuál es el grado de conocimiento sobre herramientas informáticas de libre acceso o de bajo costo que poseen estos feriantes?

¿Este grado de conocimiento o desconocimiento puede considerarse un problema generacional?

Los productores y/o emprendedores de la economía social ¿tienen presente que las herramientas informáticas de libre acceso o bajo costo pueden generar ventajas competitivas a su actividad?

¿Existen programas de fomento municipales o gubernamentales que tengan como objetivo difundir y/o capacitar sobre el acceso y utilización de herramientas informáticas en organizaciones de la economía social? ¿Cuáles son estos?

¿Pueden las Universidades Nacionales colaborar con los municipios y gobiernos provinciales en este aspecto? ¿De qué modo?

Para dar respuesta a tales interrogantes, nos propusimos un estudio de corte exploratorio-descriptivo enmarcado en el paradigma interpretativo simbólico

desde el cual se concibe la realidad como construida por los actores sociales, por sus concepciones acerca de lo que hacen y por el valor que los sujetos le atribuyen a su acción. También tomamos aportes del paradigma socio crítico para el cual la realidad es praxis (teoría puesta en acto). Marco que permitió construir conocimiento capaz de dar respuesta a problemas y prácticas sociales cotidianas.

Siguiendo una lógica cualitativa e inductiva, las técnicas e instrumentos de recolección de información fueron el acercamiento al campo y el contacto con informantes seleccionados por muestreo a quienes realizamos encuestas y entrevistas semiestructuradas. Información que luego fue procesada y trabajada mediante el método comparativo constante y la triangulación de información, teórica y metodológica. Decisión que concedió no solo más productividad al análisis y recolección de datos sino también mayor validez de los resultados.

1.3 Hipótesis de partida

Sobre la problemática que nos ocupa, nuestra hipótesis inicial es que las TIC han mostrado su impacto en distintos entornos sociales, ocasionando no sólo consecuencias positivas sino diferencias en las oportunidades de promoción en diversos sectores de la economía social.

Tanto los estudios investigativos como la experiencia cotidiana nos muestran la existencia de desigualdades sociales marcadas por la brecha entre aquellos sectores que poseen conocimiento sobre el uso de herramientas informáticas que se desprenden de las nuevas TIC, y aquellos otros que ignoran cómo valerse de ellas.

En virtud de lo antes dicho, nuestro supuesto inicial es que la sub-utilización y/o sub-explotación de dichas herramientas por parte de los feriantes de Cipolletti y Neuquén, tiene vinculación directa con dinámicas sociales de inclusión/exclusión y de participación social.

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- *Indagar el grado de conocimiento y utilización de nuevas tecnologías de la información y comunicación, por parte de dos grupos de emprendedores de la economía social regional de Neuquén Capital y Cipolletti.*

1.4.1 Objetivos Específicos

- ✓ Relevar el testimonio de los integrantes de la “Feria 1” de Neuquén Capital y “Feria de Artesanos y Emprendedores” de la Ciudad de Cipolletti, sobre el conocimiento e implementación de TIC en la gestión de sus emprendimientos.
- ✓ Caracterizar las TIC y herramientas que manifiestan conocer y/o emplean estos feriantes para la gestión de sus emprendimientos.
- ✓ Relacionar la implementación o sub-implementación de herramientas informáticas de libre acceso o de bajo costo con la edad, capacitación y asistencia técnica recibida de los feriantes.
- ✓ Identificar el grado de los feriantes respecto de la relación uso de TICs y herramientas informáticas de libre acceso o bajo costo- ventajas competitivas.
- ✓ Evaluar las oportunidades de la Facultad de Economía y Administración UNCOMA para ofrecer capacitación a los feriantes en el uso de TIC y herramientas de libre acceso o bajo costo.

1.5 Antecedentes de la elección del tema

El interés y la elección del problema emanan de la participación en un voluntariado universitario en carácter de proyecto de extensión de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Nacional del Comahue. Durante dos años se llevaron a cabo talleres de consultoría y de capacitaciones en distintos sectores de la Economía Social de Neuquén Capital y Cipolletti. A partir de los encuentros con los asistentes, empezaron a surgir interrogantes sobre el conocimiento y uso de herramientas informáticas básicas de libre acceso o de

bajo costo que estos emprendedores no parecían conocer que estaban a su alcance y les otorgaba la oportunidad de mejorar la gestión de sus actividades, favoreciendo el logro de los resultados esperados.

El presente trabajo emerge, por ende, como producto de este voluntariado, planteándonos un abordaje exploratorio y descriptivo que dé lugar a una caracterización de la situación y -si así lo requiriera- a posteriores recomendaciones que permitieren mejorar el acceso, conocimiento y utilización de herramientas informáticas por parte de organizaciones de la Economía Social.

1.6 Justificación del estudio

Nuestro trabajo posee una implicancia social, ya que pretende ser un aporte para pensar alternativas que promuevan transformaciones que favorezcan la inclusión digital de emprendedores de la economía social, partiendo de los intereses y demandas de los propios actores.

Desde el punto de vista social, esta investigación busca generar conocimientos que ayuden en la resolución de problemas concretos en un área de actividad específica como es la de los feriantes de Neuquén y Cipolletti. Asimismo, desde lo disciplinar pretende brindar aportes para la formación curricular de futuros estudiantes universitarios, dando por descontado que el cuerpo académico de la Facultad de Economía y Administración (UNCO) construirá dispositivos tendientes a fortalecer relaciones entre los conceptos teóricos y su aplicación a la realidad local.

Es por esto que nuestro interés radica también en que el aporte de esta investigación no se limite solo a poner en juego conceptos teóricos aprendidos durante el cursado de la carrera universitaria, sino en abrir espacios que evidencien el compromiso de la UNCOMA con actores sociales de la comunidad mediante la puesta en acto de propuestas de capacitación que promuevan la mejora en la calidad de gestión de los emprendedores.

1.7 Alcance y limitación de la propuesta

Para la presente tesina - que explora el conocimiento y uso de herramientas informáticas por parte de integrantes de las dos ferias de la economía social de la región- hemos optado por el estudio de casos. Decisión que se fundamenta en que dado que lo que interesa es proponer y recomendar un instrumento que permita describir qué está pasando en la gestión de dos grupos específicos de feriantes.

La investigación se limita a abarcar únicamente la población del fenómeno a estudiar. Sobre los dos casos de la muestra, pretendemos generar conocimiento local que de modo alguno es transferible a otros universos. Aun así, otras poblaciones de características análogas podrían tomar los resultados de este estudio como referente o aportes para el análisis de sus realidades.

CAPÍTULO II

ESTADO ACTUAL DE LOS CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA

2.1 Investigaciones

El relevamiento de trabajos relacionados con el tema que nos ocupa, ha permitido observar que existe escasa investigación sobre el mismo. Es por esto que, como antecedentes, podemos mencionar los siguientes:

a. - Mariana Busso (2011) aporta desde su investigación científica “Las ferias comerciales: también un espacio de trabajo y socialización. Aportes para su estudio” una perspectiva analítica sobre estas ferias, comenzando con la historia de dichas organizaciones a nivel mundial, hasta las características de las ferias comerciales en Argentina. La autora analiza las realidades de la vida de los trabajadores feriantes para luego comprender las consecuencias sociales y políticas de todas las esferas que atraviesan estos espacios. La investigadora analiza que las ferias comerciales se caracterizan por ser “actividades por cuenta propia pero signadas por innumerables mecanismos de control y regulación”. Sin embargo, la dependencia no solo es impuesta por organismos municipales sino también aceptada, garantizada y reproducida por los trabajadores como forma de emprender la actividad “por cuenta propia” bajo ciertas condiciones de trabajo y en el uso del espacio público/laboral. Por ende, la autora concluye que la dependencia, entonces, no es solo laboral/legal con el municipio u otros feriantes, sino también simbólica/representacional con el grupo del que se forma parte.

b.- El trabajo de Alicia Inés Zanfrillo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad Nacional de Mar del Plata, (2014) titulado “Inclusión productiva: un análisis de brecha digital en agentes de economía social y solidaria”, tiene el objetivo de identificar factores de interés para la inclusión digital de los emprendedores de economía social y solidaria de la ciudad de Mar del Plata y zona de influencia, en el año 2012, brindando respuestas a los siguientes interrogantes: a) ¿Qué características presenta este colectivo en el acceso y uso de las tecnologías? ; b) ¿Cuáles son las modalidades

que resultan significativas para disminuir los rezagos entre los diferentes agrupamientos identificados? El estudio se desarrolla bajo la perspectiva de los dos enfoques, cuantitativo y cualitativo y en él se describen perfiles de acceso y uso de las tecnologías tomando las dimensiones conectividad y competencias digitales que posibiliten a las formas organizativas asociativas y cooperativas en las que inician, adoptar decisiones para el desarrollo de modelos alternativos de promoción para sus actividades productivas. Los datos analizados, provenientes de una encuesta realizada a emprendedores, del Partido de general Pueyrredón, permiten establecer tres tipologías claras de usuarios entre los emprendedores de economía social que participaron del evento ferial en la ciudad de Mar del Plata, según las posibilidades de conectividad y el desarrollo de competencias digital: el primer grupo lo integran aquellos emprendedores que se ubican en los inicios del uso de las TIC para la comercialización de sus bienes; el segundo, con el empleo de modalidades soportadas en los entornos virtuales, pero exentas de posibilidades de vinculación y un tercer grupo que se presenta, como aquél que comienza a utilizar competencias digitales a fin de aprovechar las posibilidades que les brindan las tecnologías para la promoción de sus productos y servicios en las redes sociales. La caracterización de los tres grupos pone en evidencia las distancias que los separan. Por ello, la autora concluye que el acceso a estos entornos resulta desigual para este grupo social, donde más allá de la consideración entre “conectados y desconectados”, resulta oportuno la consideración entre “interactuados e interactuantes” en relación con el grado de participación activa que pueden desempeñar en la red.

c.- María Ruth Azerrat, María Laura Rabasedas y Graciela Peralta (2012) inscriptas en el Curso de Acción para la Investigación y Desarrollo (CAI+D) del Programa de Investigación y Desarrollo Orientado a Problemas Sociales y Productivos de la Universidad del Litoral Facultad de Ciencias Económicas, realizan una investigación-acción titulada “Fortalecimiento a emprendimientos socio-productivos populares en el Marco de Economía Social y Solidaria Santa Fe” cuyo objetivo es determinar los problemas sociales y productivos con los que se enfrentan emprendedores de la ciudad

de Santa Fe y ayudar a resolverlos. Del estudio surgen tres ejes problemáticos que atraviesan a todos los emprendedores sociales: capacitación (en técnicas, organización y gestión); equipamiento (insumos, materiales y maquinarias) y mercado (espacio para la comercialización de sus productos). Como resultado del estudio se conforma el Centro de Emprendedores de la Economía Social y Solidaria de la ciudad de Santa Fe, creado a través de un convenio entre la Universidad Nacional del Litoral (UNL) y el Gobierno Municipal de Santa Fe.

Hoy en día las organizaciones dependen cada vez más del uso inteligente de la información, para ello es relevante la aplicación adecuada de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) para ser competitivas. Por tal razón, Ventura E (2013) propone el estudio “Las tecnologías de la información y la comunicación, herramientas de ventaja competitiva en las Pymes” como producción científica del Cuerpo Académico de Informática en las Organizaciones de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México) cuyo objetivo es, conocer si en las pequeñas y medianas empresas (Pymes), del estado de Tabasco se aprovechan las ventajas que las TIC ofrecen para incrementar su ventaja competitiva.

Para ello, consideran primordial detectar el grado de utilización de las TIC en las Pymes tabasqueñas y conocer si el uso de las mismas se ha incorporado como parte integral de una cultura informática que coadyuve a fortalecer la cultura organizacional, para a partir de lo cual proponer estrategias que contribuyan a que las Pymes que cuentan con herramientas tecnológicas las aprovechen al máximo para generar competitividad. Asimismo, sensibilizar a aquellas que aún no las han incorporado, sobre las ventajas que estas pueden ofrecerles para maximizar los rendimientos de las empresas.

d.- También en México, Guadalupe Palacios Núñez (2010) presenta la tesis académica “Emprendimiento social: integrando a los excluidos en el ámbito rural”. Este estudio de caso sobre la Asociación Michoacana de Promotores de la Empresa Social, A.C. (AMPES) pretende ser un acercamiento a la lucha de los campesinos por superar la exclusión, a través de formas de emprendimiento social que han reunido esfuerzos de los campesinos y la sociedad civil para integrar a los excluidos al mercado global a través de

redes productivas. El objetivo de este estudio es mostrar que el emprendimiento social puede ser un modelo innovador para enfrentar la fuerte exclusión campesina en el agro mexicano, desde que se adoptó el modelo neoliberal. La revisión del caso de estudio está basada en el análisis del término emprendimiento social y sus implicaciones, vinculado al análisis de la problemática rural mexicana. Los hallazgos parecen mostrar que la empresa social puede ser una respuesta muy plausible para lograr que los pequeños productores vuelvan a producir y ser competitivos.

e.- Raquel Sastre (2013) presenta su ponencia sobre la investigación "La motivación emprendedora y los factores que contribuyen con el éxito del emprendimiento" con el fin de encontrar aquellos factores que motivan a la actitud emprendedora de las personas y que son un componente clave en el desarrollo de una sociedad. Para su estudio selecciona tres tipos de emprendedores según su estado: los potenciales; los nacientes y los consolidados. Los resultados obtenidos muestran coincidencias de los principales factores propiciadores de la motivación y de los requisitos previos para emprender un negocio propio en los tres grupos una. Estos factores son intrínsecos, relacionados con las virtudes del emprendedor/a. a) la independencia económica como factor motivador para convertirse o ser emprendedor; b) la independencia económica; c) el desarrollo personal; d) la perseverancia y la confianza en uno mismo.

f.- Alfonso Morales-Gutiérrez, Juan Antonio Ariza y Noel Muñiz Rodríguez (2012) en el artículo "El emprendedor social y el e-empowerment de las redes virtuales" publicado en la "Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal"¹, comienzan a vincular la gran cantidad de surgimiento de emprendimientos con la creación de sitios virtuales y físicas dedicados a la creación de valor social a través del desarrollo exhaustivo de herramientas TIC inteligentes.

Allí se examinan las experiencias de empoderamiento del emprendedor social, identificando las tecnologías que utilizan de manera más eficiente y eficaz para ofrecer sus productos/servicios. En España este caso muestra el

¹ CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17425798009>

resultado de cuarenta y un casos exitosos por parte de programas públicos y privados de apoyo a los emprendedores locales.

g.- Para JC de Mendiguren (2008) en su investigación documental “De qué hablamos cuando hablamos de Economía Social y Solidaria?” el concepto de Economía Social es uno de los de mayor antigüedad y variantes según la perspectiva de donde se lo analice. Hacia el siglo XIX podemos encontrar los primeros abordajes de una definición teórica con autores como John Stuart Mill y Leon Walras.

Este estudio analiza el funcionamiento de las organizaciones y empresas, el lugar que ocupan en la sociedad actual, la lógica socioeconómica que rige su funcionamiento, su acción política y su relación con el estado y el mercado, así como las potencialidades de cambio social que pueden encerrar. Se presentan reflexiones y debates interrelacionados que se han ido desarrollando fundamentalmente en los países europeos con más tradición en la Economía Social.

h.- Dentro del ámbito de la Universidad de Chile, Tatiana Alvear Rodríguez y Carlos Ronda Ceballos (2005) presentan el estudio “Sistemas de información para el control de gestión. Un apoyo a la gestión empresarial” cuyo objetivo es relevar a través de un estudio documental las ventajas y desventajas de diferentes sistemas de información para el control de gestión que se ofrecen en el mercado. Los autores concluyen que a pesar de que estos sistemas están muy en boga en el ámbito económico y financiero, sigue existiendo, en la mayoría de los casos, una subutilización de los mismos, no logrando hallar aún su real valor y utilidad, principalmente por existir muchos factores en el entorno de las empresas que entorpecen su correcto uso y la posibilidad de optimizar sus resultados en pos de un beneficio final para estas.

2.2 Otras fuentes disponibles

- Ligger Q (2016) en su artículo “Economía Social en la Era Digital”, sostiene que la economía social es un sector del mercado que opera entre la esfera pública y privada. A pesar de los esfuerzos de distintos autores y estudiosos sobre el tema, no hay una definición universal de Economía Social. Los

principales interrogantes a analizar cuando se habla del concepto de economía social son: establecer una clara diferenciación entre las distintas actividades que pueden surgir de la economía social, e identificar las diferencias que existen comparando estas organizaciones con las privadas y las del sector público.

En su trabajo, Ligger propone describir el potencial que existe dentro de la Economía Social al aprovechar las ventajas que se desprenden de la Era Digital. Los actores de esta economía no deben dejar pasar por desapercibido todas las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías e Internet, para cumplir sus objetivos de manera eficiente y sustentable en el tiempo.

- Lacruz, Del Carmen y Calofré (2014) en su trabajo “Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana” definen brecha digital como un concepto que tiene su origen en la reflexión sobre el impacto producido por la implantación de TIC en distintos entramados sociales. Dichas tecnologías pueden ocasionar diferencias de oportunidades entre las diferentes comunidades sociales y hasta incrementar la distancia entre las que tienen acceso de las que no lo tienen.

El objetivo de este paper es brindar indicadores que permitan medir el grado de brecha digital. La desigualdad es tanto tecnológica como económica, cultural y social. Estos indicadores sociales son herramientas esenciales para resolver problemas de índole de desarrollo social dentro de la esfera pública sobre toma de decisiones.

CAPÍTULO III

CONCEPTOS TEÓRICOS QUE ENCUADRAN EL ESTUDIO

3.1. Economía social

La Economía Social y Solidaria (ESS) surge como concepto entre los siglos XVIII y XIX en Europa, como consecuencia del capitalismo industrial. Los sectores sociales excluidos y más indefensos se organizaron como grupos de autoayuda frente a las desigualdades del sistema económico imperante, bajo las formas de cooperativas, mutuales, fundaciones y sociedades de socorro mutuo. Economía Social o Social y Solidaria, refuerza la idea de que la economía no es una ciencia exacta sino una ciencia social que tiene, o al menos debería tener como objetivo, resolver las necesidades de la sociedad.

La ESS -ya sean los emprendimientos y/o estudios sobre la ESS- van tomando relevancia en ferias, en políticas públicas y congresos de economía. Poco a poco se abren espacios donde se debaten a qué nos referimos con dicho término. La respuesta no es única, pero podemos construirla a partir de las características de estas experiencias que se centran en el trabajo y en el sujeto, planteando la rentabilidad como una meta ligada y supeditada a lo anterior.

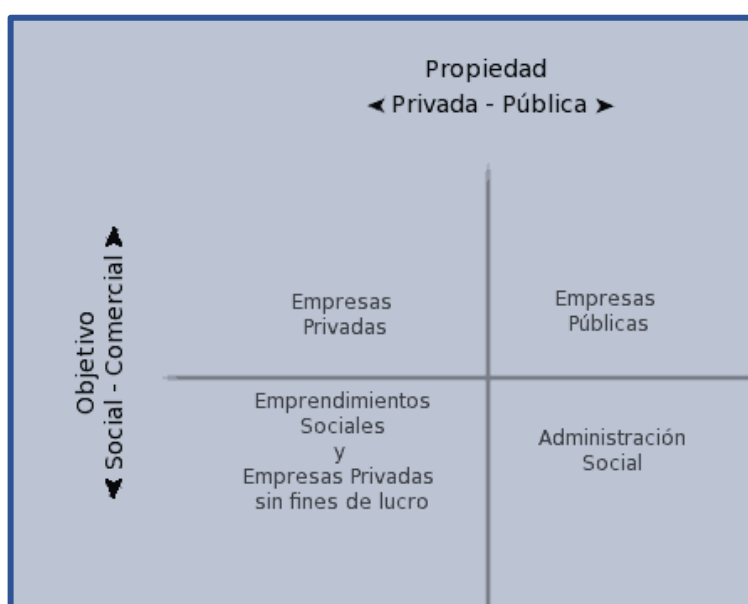
Para el Lic. Díaz Almada (2015)²:

La Economía Social, también llamada Economía Solidaria, se refiere al conjunto de aquellas organizaciones de productores, consumidores, ahorristas, trabajadores, etc., que operan regidas por los principios de participación democrática en las decisiones, autonomía de la gestión y la primacía del ser humano sobre el capital. Las prácticas de estas organizaciones se circunscriben en una nueva racionalidad productiva, (...) diferenciándose de la racionalidad capitalista que no es ni solidaria ni inclusiva y de la economía pública que no permite la posibilidad de auto-gestionarse.

El siguiente cuadro ilustrativo, tomado del citado autor, agrupa las organizaciones productivas en cuatro regiones de acuerdo con el tipo de propiedad de las mismas (privada o pública) y a sus objetivos.

² Díaz Almada, Pablo. Recuperado de: <https://www.econlink.com.ar/economia-social> (Consultado el 02 de junio de 2017).

Figura 1. Tipos de organizaciones por sector.



Fuente: Econlink (14 de Jul de 2009). "Economía Social". [en línea]

A continuación, propondremos para el corpus teórico del área de estudio diferentes miradas sobre la economía social y solidaria, partiendo desde una concepción histórica de los países centrales hacia una mirada de los países periféricos.

3.2. Concepción desde los países centrales

Desde los denominados países centrales, se relaciona exclusivamente a la ESS con el llamado Tercer Sector. Este Tercer Sector está conformado por aquellas organizaciones que tienen como objetivo solucionar problemáticas -de índole social-política-económica- provenientes del sistema capitalista, que no son resueltas por el sector público (Estado y empresas públicas) ni por el sector privado (empresas privadas). Como sostiene Monzón (1994):

La Economía Social desde esta perspectiva emerge como una institución más del sistema económico, diferente al sector público y del sector capitalista y tan estructural como ellos, necesaria para mejorar la asignación de recursos y la redistribución de la renta, consolidando la estabilización económica necesaria por un crecimiento equilibrado y sostenido, respetuoso del sistema ecológico. (p.4)

Hacia el último decenio del siglo XVIII en Inglaterra surgen y se multiplican las friendly societies” para luego transformarse, como testigos de la Revolución

Industrial, en las primeras cooperativas industriales. La primera gran experiencia británica y mundial fue la de la Cooperativa de Rochdale, creada en 1844 por obreros industriales. La misma fundó los valores centrales del cooperativismo adoptados luego por la Alianza Cooperativa Internacional y que hasta el día de hoy forma parte de los cimientos de las organizaciones de la ESS.

En Alemania las ideas de asociativismo de trabajadores fueron ampliamente divulgadas a mediados del siglo XIX por Ludwig Gall, Friederich Harkort y Stephan Born, a partir de experiencias de cooperativas industriales y rurales (Monzón, 1989; Bravo, 1976; Rubel, 1977). La primera mutual de crédito de 1862 en Anhousem, contribuyó en 1877 a la fundación de la Federación Alemana de Cooperativas Agrícolas.

Previamente en España, las primeras organizaciones de la ESS fueron alentadas por la Asociación de Tejedores de Barcelona, que fue el primer sindicato obrero español constituido en 1840 (Reventos, 1960).

En 1853 se crea la primera cooperativa de consumo en Italia, con la finalidad de conservar el poder adquisitivo de los salarios de los trabajadores. En otras ciudades italianas, son las mutualidades las que dan origen a cooperativas de todo tipo (De Jaco, 1939).

Según Monzón Campos (2012), es en Francia a mediados del siglo XIX, donde se puede visualizar por primera vez el origen de la ESS como manifestación popular de los sectores sociales marginados de la economía y del trabajo formal y no como un mero sector más del sistema. Posterior a él, es Claude-Henri de Saint Simon quien impulsa el asociativismo industrial.

La teorización económica durante el siglo XVIII y XIX, fue desarrollada por JS Mill y Leon Walras. Ambos sostenían que la ESS era aquel sector relevante de la economía, capaz de resolver conflictos sociales haciendo al mundo menos capitalista y moralmente más justo. De esta manera, la mirada de los países centrales supone a la ESS como un sector más de la economía del capitalismo, capaz de resolver conflictos socioeconómicos que el sector público y privado no logra.

3.3. Economía social y solidaria en Latinoamérica

En Latinoamérica la economía social y solidaria se desarrolló en un contexto económico, social y político diferente al de los países centrales anteriormente mencionados. El concepto de ESS surge como un movimiento de ideas en tiempos donde la recuperación de empresas, la autogestión, el desarrollo comunitario, la soberanía alimentaria y el comercio justo encuentran una interesante y necesaria convergencia que ha dado lugar al nacimiento de redes locales, nacionales, regionales y continentales (Guerra, 2010).

Entre las instituciones más importantes de la ESS a nivel continental, podemos encontrar al Foro Brasileiro de Economía Solidaria (FBES) encargado de "coordinar el diálogo entre los diferentes actores y movimientos sociales para la construcción de la economía social como fundamento de otro desarrollo socio-económico de Brasil" (FBES, 2017). Está compuesto por más de 160 foros municipales, micro-regionales y estatales con la participación de alrededor de 3000 organizaciones de la ESS, 500 entidades de asesoramiento, 12 estados gubernamentales y 200 municipios.

Existen además dos tipos de redes: aquellas que concentran actores de la economía real, es decir productores y comercializadores, y otras que nuclean organizaciones de todo tipo. Dentro de las primeras podemos encontrar la sección latinoamericana de la Organización Mundial del Comercio Justo (WFTO), la Red Latinoamericana de Tiendas de Economía Solidaria y Comercio Justo (ELAT), la Coordinación Latinoamericana y del Caribe de Pequeños Productores de Comercio Justo (CLAC), entre otras. Por otro lado, entre las segundas existe la experiencia de la Red Intercontinental de Economía Social y Solidaria (RIPESSLA) y el Espacio Mercosur Solidario (EMS). A partir del trabajo en conjunto entre estas redes, se creó hacia comienzos del 2009 el Encuentro Inter Redes con el propósito de trabajar en un espacio en común con agendas compartidas en pos de lograr una consolidación de un movimiento continental sin exclusiones.

En la República Argentina el hito más contemporáneo, y quizás más relevante en lo que a surgimiento y multiplicación de organizaciones de la ESS se refiere, se remonta a la profunda crisis económica y social que afrontamos los argentinos

en el año 2001. Aquella crisis había puesto de manifiesto las consecuencias de un modelo económico neoliberal que comenzó con la última dictadura militar en Argentina (1976-1984) y que fue continuado bajo los mandatos democráticos de Carlos Saúl Menem en los años noventa. Desde entonces, el caso de la ESS en expansión y crecimiento en nuestro país se refiere a la búsqueda de resolver problemáticas de desempleo, persistencia de pobreza estructural y desigualdad social, y a déficits en la provisión y acceso a servicios públicos de calidad (Rodolfo Pastore, 2010).

En 1996 se crea bajo el decreto nacional N°420, el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) con el objetivo de promover el surgimiento de nuevas cooperativas y mutuales, la cooperación entre cooperativas y estructuras mutualistas y la eficiencia de ambos sectores para impulsar la reconversión empresarial y el desarrollo de las economías regionales. Otras organizaciones fueron surgiendo en los últimos años, con diferentes objetivos como, por ejemplo:

- Desarrollo de canales de comercialización y mercados solidarios (MOCAR: Movimiento Nacional de Trabajadores Cartoneros y Recicladores)
- Micro-financiamiento colectivo y solidario (BPBF: Banco Popular de la Buena Fe)
- Consorcios de gestión de organizaciones de la ESS (Consortio de Gestión Compartida para el Desarrollo Local de la Provincia de Buenos Aires)
- Proyectos de articulación entre el sector privado y la ESS (Proyecto REDES)
- Proyectos académicos de investigación y consultoría para organizaciones de la ESS (Observatorio de la ESS, de la Universidad Nacional de Quilmes. Programa "PAES"³ de la Universidad Nacional del Comahue)

A nuestro juicio, el concepto de ESS en Latinoamérica y en nuestro país, despega como una fuerte crítica al sistema capitalista vigente basado en valores supremos de extrema racionalidad y eficiencia económica. Bajo el contexto

³ Ver Anexo III: Resolución N°408/2013 proyecto extensión PAES.

anteriormente mencionado en Argentina, la ESS adquiere características más radicales que las que se encuentran en otras regiones del mundo, teniendo aquí un discurso marcadamente más político.

El objetivo de la ESS no es solamente incluir a los excluidos al mismo sistema que los dejó afuera, sino tratar de propagar de manera sustentable un sistema económico alternativo basado en el autoconsumo, en el desarrollo económico de sectores vulnerables, en la lucha de redistribución progresiva de recursos productivos y bienes públicos, en impulsar políticas públicas innovadoras y de acompañamiento a organizaciones sociales.

Sea desde la mirada de los países centrales como desde la latinoamericana la ESS, se encuentra ligada al concepto de justicia social.

3.4. Justicia Social

El término justicia tiene poco más de 150 años, aun cuando su aparición se remonte a la Antigua Grecia. Su utilización está en boca de científicos, economistas, políticos, agremiados, ciudadanos... Todos dicen trabajar día a día para conseguirlo. Lo real es que el concepto abarca distintas visiones de la sociedad y de la justicia, en ocasiones radicalmente diferentes. Por ello, es necesario, partir de la construcción histórica del concepto y analizar sus implicancias.

La justicia social como concepto fue utilizado por primera vez por Luigi Taparelli, un sacerdote jesuita italiano. En su obra "Saggio teoretico di dritto naturale, appoggiato sul fatto" (Ensayo teórico sobre el derecho natural apoyado en los hechos), publicado en 1843, en Livorno, Italia, señala: "...la justicia social debe igualar de hecho a todos los hombres en lo tocante a los derechos de humanidad..." (Taparelli, 1949, p.183).

La expresión 'justicia social' comenzó a generalizarse en las últimas fases de la Primera Revolución Industrial, centrándose en los conflictos obreros que se implantaron tras la introducción de las máquinas y nuevas tecnologías en diversas industrias. De esta manera, la Justicia Social creció con premisas motivadas por la injusticia económica de un sistema que desplazaba mano de obra humana.

En 1919 cuando se crea la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En su Constitución se incorpora la noción de justicia social "Considerando que la paz universal y permanente sólo puede basarse en la justicia social..." Desde esta óptica el término es utilizado para reforzar la idea de lucha contra la distribución de la desigualdad de los bienes y servicios esenciales para el correcto desarrollo y equilibrio de una persona en relación a sus metas personales, educativas, profesionales y de expansión y crecimiento que le permitan ser parte de una sociedad equilibrada y en la que tenga oportunidades de superarse.

Años posteriores se vuelve un tema recurrente mencionado por una institución milenaria como lo es la Iglesia Católica, siendo Pío XI el primero en incorporar el concepto a una encíclica⁴.

Finalmente, en las primeras décadas del Siglo XX, la justicia social fue pilar en la constitución de los Estados de bienestar y los derechos laborales. Los aspectos que enfoca el concepto de justicia social hacen referencia al justo y equitativo reparto de bienes y servicios fundamentales que son necesarios para el desarrollo y el desenvolvimiento de una persona en una sociedad. Entre los temas que interesan a la justicia social podemos citar la igualdad social, la pobreza y la distribución de la renta, los derechos laborales, la igualdad de oportunidades. Este último es el concepto que abordamos para nuestro trabajo.

3.5. Economía digital

La economía digital es algo más que un conjunto agradable de contenidos que se comparte y accede mediante la web. Forma parte de nuestro día a día, tanto en nuestra vida personal como en la vida laboral, cualquiera fuere el rubro del cual estemos hablando. La economía digital es un híbrido del sistema económico contemporáneo y es un desafío para las organizaciones y emprendedores de la ESS, conocer y desarrollar sus competencias para sobrevivir en este nuevo meta-contexto.

⁴ Pío XI. Vaticano. Carta encíclica del Cuadragésimo Año: 'Sobre la restauración del orden social en perfecta conformidad con la ley evangélica al celebrarse el 40º aniversario de la encíclica rerum novarum de León XIII'. Mayo 13 de 1931. Recuperado de: http://w2.vatican.va/content/pius-xi/es/encyclicals/documents/hf_p-xi_enc_19310515_quadragésimo-anno.html

El concepto de economía digital tiene un sentido amplio, en el que caben todas las actividades económicas en las que intervienen las TIC y las tecnologías emergentes (Lombardero, 2015). Desde esta perspectiva, encontraremos emprendimientos nativos digitales y emprendimientos que son inmigrantes digitales. Con respecto a los primeros, nos referimos a aquellos emprendimientos que comenzaron sus actividades con posterioridad a los años noventa y los segundos se refieren a emprendedores que iniciaron antes de los noventa.

En este contexto, todas las organizaciones sean públicas, privadas o del tercer sector, además de aprovechar las oportunidades que se les presentan, deben dar respuesta rápida a un entorno muy dinámico por la volatilidad de la información. Para ello se demandan conocimientos nuevos, capacitación continua y desarrollo de competencias que antes no eran requeridas para la gestión de cualquier actividad con o sin fines de lucro. La economía digital es un fenómeno emergente y complejo, relacionado tanto con la Microeconomía, como con la Macroeconomía y la Teoría de la Organización y de la Administración. (Iacono, 2000, Revista CISE).⁵

El siguiente apartado ahondará en los comienzos de esta nueva era, para comprender el entorno y la situación que atraviesan las organizaciones de la ESS. Para ello, es importante concluir que la economía digital está generando un ecosistema propio, en el que nuevos productos y servicios son desarrollados por y para este entorno. Mientras que los productos y servicios tradicionales están sufriendo progresivamente la metamorfosis digital. La economía digital no surge como un nuevo sector, sino más bien como la “incorporación de actividades digitales de forma transversal a todos los sectores productivos” (Chamón, 2011, p.127)

.

3.6. Internet. El despertar de una nueva era

Internet forma parte de nuestras vidas en este momento. No es futuro, no es una novedad. Es presente. Internet es un medio multi-propósito, mediante el cual nos comunicamos, interactuamos y hasta nos organizamos como sociedad.

⁵Citado en http://vladerazo.blogspot.com.ar/2010/04/la-economia-digital-y-su-impacto-en-la_15.html. Consultado el 12 de julio de 2017

Es importante que partamos de la base de que Internet no surge como una iniciativa privada con un objetivo de rentabilidad empresarial. Surge a principios de la década de 1970 como una interacción entre ciencia, investigación universitaria y programas de investigación militar de los Estados Unidos. Nace como un programa de investigación del Departamento de Defensa norteamericano, pero que nunca tuvo una aplicación práctica específicamente militar⁶.

En 1972 el Pentágono intenta privatizar la red Advanced Research Projects Agency Network -ARPANET, la Internet de hoy en día- para ofrecérselo a AT&T⁷ gratuitamente para que lo asumiera y lo desarrollara. Luego de varios análisis de factibilidad por parte de la compañía, se concluye que aquel proyecto nunca podría ser rentable y que no veía ningún interés en comercializarlo.

Desde sus cimientos y hasta la actualidad, Internet se desarrolla a partir de una arquitectura informática de tipo abierta y de libre acceso denominada "protocolos TCP/IP"⁸. Los mismos se distribuyen gratuitamente y a esta fuente puede acceder cualquier usuario, investigador o tecnólogo. Podemos afirmar, entonces, que los productores/desarrolladores de Internet son los mismos usuarios que acceden a la red mediante un proceso de retroalimentación. La red tal cual la conocemos, se desarrolla a partir de una red internacional de científicos y técnicos que comparten y desarrollan tecnologías en forma de cooperación (Castells, 2011). Internet tal cual la conocemos hoy, comparte valores en común con la ESS: autogestión, colaboración y acceso libre.

3.7. Alcance geográfico sin fronteras

Una de las principales características de la red, es que en principio no se conocen a ciencia cierta los límites de las fronteras en lo que respecta a usuarios que acceden a ella. Algunos estudios mencionan que se puede probar un incremento anual (a nivel mundial) de aproximadamente un 10% de usuarios.

⁶ Si hubo financiación 100% militar del proyecto por parte del Pentágono.

⁷ Compañía estadounidense de telecomunicaciones.

⁸ Los protocolos son conjuntos de normas para formatos de mensaje y procedimientos que permiten a las máquinas y los programas de aplicación intercambiar información.

Figura 2. Usuarios conectados globalmente según Facebook.



Fuente: Facebook (2016).

Hacia finales de 2016 la cantidad de usuarios de Internet era de 3.631.124.813, lo que representa un 49,47% de la población mundial total. En Argentina, la cantidad de usuarios alcanza los 30.359.855 significando un 69,2% de la población total. Si bien estos números representan un gran crecimiento de la penetración de Internet en los hogares, nuestro país queda relegado del ranking de calidad de conexión. Esto se debe en gran parte a la concentración de los proveedores de banda ancha que dominan el mercado. En principio como veremos más adelante, aunque las tecnologías de información y telecomunicación deberían permitir que cualquiera pueda proveer al mundo entero un servicio de conectividad, empíricamente se observa lo contrario.

Desde el Estado argentino se adoptan diferentes políticas con el objetivo de lograr un mayor acceso a Internet y llegar a aquellas zonas geográficas que se encuentran excluidas. No es motivo de esta investigación analizar los resultados, pero entre algunos de estos programas podemos encontrar las siguientes experiencias:

- a) “Argentina Conectada” (2010). Mediante el Decreto 1552/2010 se crea el Plan Nacional de Telecomunicaciones “Argentina Conectada” para la “implementación de políticas públicas destinadas a proveer a la universalización de Internet y otras redes digitales de datos, al desarrollo

del comercio electrónico, a la formación de recursos humanos especializados en su gestión, al fomento de las inversiones y al desarrollo, en general, de las telecomunicaciones, la informática, la electrónica, el software y demás tecnologías afines”.

- b)** “Conectar Igualdad” (2010) cuyos objetivos primordiales son distribuir netbooks a todos los alumnos y docentes de las escuelas secundarias, de educación especial y de los institutos de formación docente de gestión estatal; promover la igualdad de oportunidades entre todos los jóvenes del país, al brindarles un instrumento que permite achicar la brecha digital y trabajar para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de la modificación de las formas de trabajo en el aula y en la escuela a partir del uso de las TIC.
- c)** “Plan Federal de Internet” (2015) El Ministerio de Comunicaciones, por medio de la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales (Arsat SA), la empresa de telecomunicaciones del Estado trabaja para que 1.300 localidades accedan en 2018 a la red troncal de fibra óptica más extensa y de mayor capacidad del país: la Red Federal de Fibra Óptica.

También cabe mencionar que el Decreto 554/97, declaró de interés nacional el acceso de todos los habitantes de la Argentina a Internet. Posteriormente, varios diputados⁹ han presentado proyectos para declarar Internet como servicio público, garantizando el derecho al acceso de forma universal, de calidad e ininterrumpida.

3.8. Tecnologías de la información y la comunicación

Las tecnologías de la información y comunicación contemplan toda forma de tecnología utilizada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus diversas formas, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, videos, y cualquier otro tipo de contenido multimedia. Están íntimamente relacionadas con la informática, las computadoras, los dispositivos móviles, aplicaciones, software y hardware. Su principal objetivo es

⁹ Entre ellos el Diputado Gil Lavedra y la Diputada Gladys González.

el soporte a procesos de operación de cualquier organización, para incrementar la competitividad y productividad en cualquier sector: publicidad, ventas, contabilidad, recursos humanos, finanzas, etc.

Como menciona Adell (2014):

Las TIC están cambiando día a día nuestra manera de hacer las cosas: de trabajar, de divertirnos, de relacionarnos y de aprender. De modo sutil también están cambiando nuestra forma de pensar. (p.2)

No es novedad que las TIC tienen y han tenido un papel fundamental en lo que respecta a la configuración de nuestra sociedad. Vivimos rodeados de una gran variedad de dispositivos electrónicos que han cambiado la forma en que nos comunicamos, compramos, solicitamos turnos, planificamos un viaje, entre otros, que hacen imprescindible el quehacer cotidiano. Lo que en su momento tenían como objetivo WhatsApp y Facebook (comunicación con amigos, familiares y conocidos), desde hace varios años son, junto a diversas redes sociales, oportunos medios de comercialización y publicidad (o propaganda) para cualquier tipo de organización.

Todo el saber es, a través de distintos procesos, codificado y almacenado en estos dispositivos (digitalización). Con los avances en innovación y con el progreso sobre el acceso a Internet, aparecen nuevas herramientas y oportunidades para personas, empresas, emprendimientos, organizaciones sin fines de lucro e incluso para la gestión del sector público,

Cabero (1996) ha sintetizado las características más distintivas de las nuevas tecnologías en los siguientes rasgos: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad.

Los aspectos antes mencionados, se esquematizan en la siguiente imagen que tomamos de artículos publicados por un Portal de Educación en español para iberoamérica:

Figura 3. ¿Qué son y para qué sirven las TIC?



Adaptado de iberestudios.com/¿que-son-las-tic-y-para-que-sirven/

Cuando el concepto de TIC se empezó a desarrollar, la relación se establecía exclusivamente con tecnologías tales como: la radio, la televisión, las computadoras y los celulares. Hoy estamos culminando un período de transición donde ya debemos estar debatiendo sobre las nuevas tecnologías que se desprenden de las TIC (nTIC), dentro de las cuales podemos encontrar todas aquellas herramientas de gestión que son consecuencia de la proliferación de productos y servicios en Internet. La mayoría de estas herramientas funcionan sobre una plataforma cloud-computing que introduciremos brevemente a continuación.

3.9. Cloud computing

La computación en la nube o *cloud-computing* se resume en un modelo de procesamiento de información, en el que las capacidades de manejo de herramientas informáticas por parte del usuario son requeridas en su mínima expresión. Se ofrece un servicio en línea sin la necesidad de descargar un programa en la computadora o dispositivo móvil.

Según la IEE Computer Society (2012), el cloud-computing es: “(...) un paradigma en el cual la información permanente es almacenada en servidores

en Internet y colocada temporalmente en clientes que incluyen computadoras de escritorio, tablets, notebooks, celulares, etc” (p.1).

Por su parte, el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de los Estados Unidos de Norteamérica (2015) define: “La computación en la nube es una forma especializada de informática configurable que presenta modelos de utilización para el aprovisionamiento de forma remota de los recursos escalables y medidos” (p.1).

Las principales características de este nuevo modelo basado en la nube son:

- ❖ Acceso libre universal: se permite el acceso a cualquier plataforma de servicios en la nube desde cualquier dispositivo con acceso a Internet en cualquier momento.
- ❖ Interfaz simple, sencilla y amigable: no es necesario tener conocimientos avanzados sobre informática, ya que los sitios están desarrollados para que cualquier persona con mínimas competencias sobre computación pueda utilizar el servicio.
- ❖ Bajo costo: al haber cada vez más servicios ofrecidos en Internet, el costo marginal tiende a cero. La competencia conlleva a que los precios se reduzcan cada vez más.
- ❖ Bajo demanda: las opciones más usuales son pagar por un determinado producto que es elaborado por uno. Es decir, no se abona solamente de manera mensual, sino también por producto terminado.
- ❖ Independientes de infraestructura del usuario: los servicios “corren” sobre servidores y computadoras virtuales, lo cual el usuario que accede no necesita tener una computadora con requerimientos técnicos sofisticados.

A modo de ejemplo, mencionamos algunos ejemplos sobre opciones de servicios basados en cloud-computing:

a) Google G Suite (multiplataforma): Portfolio de servicios de Google en la nube de carácter gratuito y también pago. Dentro de las aplicaciones más básicas podemos encontrar Gmail (correo electrónico), Drive (almacenamiento de archivos en la nube), Calendario (sincronización con dispositivos móviles), Google Docs (elaboración y modificación de documentos de texto, formularios,

hojas de cálculo y presentaciones). Se incluyen opciones pagas a precios muy accesibles mensualmente (\$80) para personalizar el dominio de la casilla de mails.

b) Dropbox (almacenamiento). Servicio de almacenamiento de archivos de múltiples formatos en la nube. Además de subirlos, se pueden compartir, sincronizar, descargar desde cualquier dispositivo móvil. Existe una versión gratuita con un límite de 2GB, y otra ampliada bajo la modalidad de abono mensual a un importe accesible.

c) Canva (diseño gráfico). Plataforma en línea para crear cualquier contenido gráfico, sin la necesidad de tener conocimientos avanzados de diseño. Se puede optar por una modalidad gratuita con una cantidad acotada de imágenes y logotipos en la biblioteca del sitio, o una opción paga por producto terminado por el usuario que amplía esta disponibilidad de contenido en el sitio.

d) Prezi (presentaciones). Programa en la nube para elaborar y compartir presentaciones con mayor impacto visual que los softwares convencionales. Actualmente posee una versión “freemium” (gratuita para usuarios que se registren) y otra premium que permite acceder a las presentaciones sin tener conexión a Internet.

e) Colppy (gestión contable-administrativa). Sistema de gestión contable online para pequeñas, medianas y grandes empresas. Permite llevar un control sobre ingresos, gastos, facturación. El sistema esta sincronizado con AFIP para emisión de facturas electrónicas y con la plataforma MercadoPago. El servicio se cobra de manera mensual, y permite acceder a la información desde cualquier dispositivo móvil.

f) Moovly (creación de videos multipropósito). Sitio on-line para la creación y edición de videos de manera fácil y rápida. Dentro de sus opciones podemos encontrar: video tutoriales con fines educativos, videos para publicitar en redes sociales, videos para propagandas, videos para captación de fondos, entre otros. El sitio cobra, en la actualidad, un abono mensual de \$80 para tener acceso a su biblioteca de contenidos multimedia.

En nuestra vida cotidiana, muchas de las herramientas anteriormente mencionadas, reemplazan los elevados honorarios que cobra un profesional por el trabajo demandado.

Los objetivos generales del cloud-computing se centran hoy en la búsqueda de incrementar el número de servicios ofrecidos en Internet, cada vez con mayor rapidez y eficiencia, reduciendo costos para los clientes debido a la amplia oferta disponible.

3.10. Aplicación de TIC en organizaciones de la ESS

En la Declaración de Bávaro de la CEPAL (2002), se definió a la Sociedad de la Información como “un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestros países y sociedades” (p.1).

Este paradigma viene produciendo profundos cambios y transformaciones, desde fines de los años noventa, impulsado por todos aquellos nuevos medios disponibles para crear y divulgar contenido mediante tecnologías digitales (muchas de ellas anteriormente mencionadas).

En el caso de las ESS, como sucede en cualquier organización en este contexto, la implementación de TIC y nTIC permite el aprovechamiento de nuevas ventajas *cooperativas*¹⁰. Esto implica primeramente alcanzar mercados que antes estaban distantes, mayor eficiencia en procesos de gestión y reducción de costos. En muchos casos las organizaciones de la Economía Social y Solidaria no llegan siquiera a establecerse dentro de un marco formal como emprendimientos. Frente a este panorama, las tecnologías de la información y comunicación surgen como un instrumento facilitador.

Las TIC y las nTIC aparecen como factor de soporte operacional que, para el caso de cualquier emprendedor, se puede convertir en una fuente de creatividad y de identificación de ideas nuevas. Estas herramientas bien seleccionadas y utilizadas inciden directamente en procesos de mejoramiento *cooperativo*¹¹.

Sin embargo, la existencia de las tecnologías de la información y la comunicación per se no garantizan un acceso equitativo a las mismas,

¹⁰ Término utilizado para referenciar: competitividad + cooperación.

¹¹ Concepto utilizado para referenciar la sumatoria de cooperación y competitividad.

generando brechas entre los habitantes. Tema que abordaremos en el próximo apartado.

3.11. Brechas digitales

Para entender las barreras y limitaciones digitales a las que se enfrentan no solo las organizaciones de la ESS, sino cualquier persona, debemos comprender que existen distintos tipos de brechas:

1. Brecha de acceso (primera brecha): situación en la que se encuentran aquellas personas u organizaciones que no acceden a Internet por falta de conectividad y/o dispositivo mediante el cual acceden, de las que sí pueden hacerlo.
2. Brecha cognitiva (segunda brecha): situación en la que se encuentran aquellos agentes que, teniendo acceso a Internet, desconocen de la existencia de herramientas informáticas que se desprenden de las nTIC o que sabiendo que existen no saben cómo utilizarlas. Esto los separa de los que sí saben.

Si bien como hemos desarrollado, en nuestro país se ha ido reduciendo la primera brecha a través de políticas públicas, en el caso de la segunda brecha aún no está claro cuál es el plan del sector público en reducirla.

La brecha cognitiva en particular apunta a una sociedad donde los conocimientos empiezan a ser monopolizados y a ser parte del dominio de sólo un segmento de la sociedad. En condiciones de igual acceso al saber, la adquisición de conocimientos por parte de las personas que poseen un alto nivel de formación es mucho mayor que el de aquellas que sólo tienen un acceso limitado a la educación. Estas brechas separan los que están incluidos en la revolución digital de las TIC, de los que no tienen acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías.

3.12. Gestión y conocimiento en organizaciones de la ESS

Autores como Drucker (1973) y Senge (1995) han trabajado en torno a principios y herramientas para que las organizaciones aprendan y se adapten a los cambios del entorno. De esta manera surge el concepto de “organización

inteligente”, donde el conocimiento es una variable importante para la evolución y el desarrollo de las mismas.

En la Era Digital, basada en el conocimiento y la información como factor determinante de la eficiencia, las organizaciones de la Economía Social y Solidaria tienen el desafío de aprender e incorporar herramientas para el desarrollo de la gestión de sus actividades.

La capacidad de aprendizaje de cualquier organización frente a este contexto determinará su permanencia en él. Stata (1989) afirma que “el ritmo al que los individuos y las organizaciones aprenden convertirá en la única ventaja competitiva sostenible” (p.1).

Dentro de las organizaciones de la ESS, siempre se encuentra desarrollada en menor o mayor medida, la capacidad de aprender. Las consecuencias de sostener esta capacidad, incluye mejorar procesos de gestión, diseñar nuevos productos o servicios, ampliar el mercado, innovar en lo que respecta a comunicación, entre otros. Y, dadas las características mencionadas en apartados anteriores, de más está mencionar fomentar el necesario aprendizaje del uso de las TIC y de la participación en redes de conocimiento para ampliar las posibilidades de desarrollo económico y social.

3.13. Redes de conocimiento

Royero (2005) define a las redes de conocimiento como:

“Interacciones humanas en la producción, almacenamiento, distribución, transferencia, acceso y análisis de los conocimientos producidos por la práctica, investigación o por el propio interés individual por compartir información y conocimiento a través de cualquier medio. Los medios electrónicos-digitales potencian el desarrollo de estas redes con el fin de difundir capacidades de creación y entendimiento” (p.5)

Prada (2005) menciona algunas características que son propias de estas redes de conocimiento:

- a) El principal propósito de tales redes es producir, almacenar y distribuir conocimiento por medio de cualquier método de transmisión tecnológica.
- b) La finalidad de una red de conocimiento es mejorar la calidad de

cualquier trabajo o actividad, optimizando la gestión, creando y fortaleciendo la cooperación y el aprovechamiento de recursos.

c) Son expresiones de la interacción humana en un contexto social e íntimamente ligado al desarrollo de comunidades.

d) Tales redes se encuentran en un ámbito espacial y territorial determinado.

En el ámbito académico, existen portales como “Coursera” o “EdX” donde se ofrecen cursos gratuitos bajo la modalidad de educación a distancia (e-learning) en un aula de carácter virtual.

3.14. Artesanos y emprendedurismo como representaciones sociales.

En este estudio, vemos a las ferias de emprendedores y artesanos como organizaciones que tienen como principal característica poseer una representación social del contexto y de sí mismos.

Es Moscovici (1961) quien introduce a las sociedades modernas el concepto de representaciones, en el sentido de entenderlas como nociones generadas y adquiridas, sujetas a continuos cambios y no con el carácter preestablecido y estático que tenían en la visión clásica. Las representaciones pasan a ser sociales. Por ende, lo que cuenta son las interacciones, los procesos de intercambio a partir de los cuales se elaboran dichas representaciones. La representación social como tal, corresponde a un acto del pensamiento en el cual el sujeto se relaciona con un objeto y mediante diversos mecanismos ese objeto es sustituido por un símbolo (León, 2002).

Durante este proceso de representación, los sujetos codifican la realidad que ven mediada por los valores, religión, necesidades, roles sociales, y otros aspectos socioculturales. Es decir que entran en juego tanto los mapas mentales de las personas como el lenguaje y otras prácticas sociales de un determinado grupo de personas. Su finalidad es transformar lo desconocido en algo familiar, estas representaciones son producidas por la cotidianidad diaria.

Según León (2002), las representaciones sociales cumplen las siguientes funciones:

- Hacer convencionales los objetos, personas y eventos de la vida cotidiana, otorgándole una forma definitiva y estableciéndolo como un modelo tipo, distinto y compartido por un grupo de personas.
- Fomentar la comunicación de las personas, hallando un punto en común en la interpretación de la realidad, sin menoscabar los distintos puntos de vista que pueda haber.
- Promueve el pensamiento colectivo y la reflexión del grupo.
- Argumenta y justifica decisiones y conductas del grupo.

Sobre estas funciones y conceptos de representaciones sociales, analizamos los perfiles de las ferias y las respuestas de sus integrantes. Al respecto, Mariana Busso (2011) cita algunas representaciones sociales de los feriantes tales como “La inexistencia de un empleador a quien demandar por las características de la jornada laboral hace que las particularidades que esta última adquiere dependan de la autoexigencia y el compromiso persona” (p.116).

En referencia a la formación, la misma autora sostiene que los feriantes no encuentran sus competencias creativas y laborales detrás de diplomas o certificados sino a través de la práctica y del ejercicio de un conjunto de saberes comerciales o sociales.

Los primeros suponen tener la capacidad de exponer y presentar la mercadería a través de la estructura de los puestos, de forma tal que esté a la vista de los clientes y al mismo tiempo pueda ser controlada por los feriantes a fin de evitar robos. Ello se traduce en conocer cuándo, dónde y principalmente cómo armar (también desarmar) el puesto. “Las competencias sociales relativas a la actividad ferial suponen una capacidad de diálogo y conocimiento de los clientes, de los otros feriantes, de los inspectores municipales, de los productores o proveedores, de acuerdo con el tipo de vínculo que se genera en las ferias” (Busso, 2011, p.117).

CAPÍTULO IV

LA INVESTIGACIÓN, SU ALCANCE Y MÉTODO

4.1 Decisiones acerca del diseño

Como hemos mencionado en la sección introductoria las capacidades emprendedoras son una construcción social y en ésta los procesos de conocimiento, capacitación y la asistencia técnica juegan un rol importante en el desarrollo de emprendedores dentro de una comunidad. Dado que el foco de nuestro estudio se situó en las voces de los feriantes de la Feria I de Neuquén capital y la Feria de Artesanos y Emprendedores de Cipolletti (Río Negro), optamos por un diseño exploratorio-descriptivo que nos permitiera arrojar conocimiento local sobre estos dos grupos de feriantes respecto del conocimiento y uso de herramientas informáticas para optimizar su gestión comercial.

Siguiendo a Hernández Sampieri (2007) entendemos por estudio exploratorio aquel:

“Cuyo objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes y por estudio de alcance descriptivo al que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y cuyo valor está en la utilidad para mostrar los ángulos o dimensiones de fenómenos, sucesos, comunidades, contextos o situaciones específicas” (pp.267-268).

En el marco del paradigma interpretativo –que concibe la realidad como construida por los actores sociales; sus concepciones acerca de lo que hacen y el valor simbólico que le otorgan a sus acciones- este estudio se orientó a descubrir y comprender la realidad desde el punto de vista de los actores sociales. Por ello, su interés estuvo dirigido hacia el significado que los feriantes otorgan a sus acciones y prácticas sociales, partiendo de sus experiencias y perspectivas personales. Por otra parte, sabemos que toda práctica social está inserta en un contexto social signado por el conflicto. De allí, la incorporación de conceptos del paradigma socio-crítico el cual concibe la realidad como praxis y se propone construir conocimiento capaz de dar respuesta a problemas

específicos en el seno de comunidades situadas. (Arnal, J., Rincón D., Latorre A. 1994)

Por consiguiente, la lógica metodológica que orientó nuestra tesina fue cualitativa. Lógica que desde la concepción de María Teresa Sirvent (2005) nos condujo a centrar la lente en un objeto, pero sin perder el contexto. A un trabajo inductivo basado en la recolección de aportes empíricos que fueron luego trabajados en un proceso dialéctico teoría-empírea para poder comprender la realidad objeto de nuestro trabajo, promoviendo la validez y confiabilidad de los datos.

Partiendo del objetivo general dirigido a indagar el grado de conocimiento y utilización de herramientas informáticas de libre acceso y de bajo costo, por parte de los dos grupos de emprendedores de la economía social regional, nuestra tarea inicial fue la visita informal a las ferias para tomar contacto con la composición de cada una de ellas y así poder definir las muestras representativas las que estuvieron conformadas por:

- 8 integrantes de la Feria 1 de Neuquén capital.
- 5 integrantes de la Feria de Artesanos y Emprendedores de la Ciudad de Cipolletti.

Los informantes fueron seleccionados en una primera división mediante una muestra estratificada que consistió en la división de la población de estudio en subgrupos de acuerdo con el rubro de actividades que llevan a cabo. Así, tomamos como unidades de análisis, representantes de los diferentes rubros presentes en las ferias de Cipolletti y Neuquén escogidas como poblaciones. Posteriormente, a cada estrato se le asignó una cuota en función del número de miembros activos, siguiendo el criterio de asignación aleatoria y proporcional. De este modo, la muestra quedó conformada de la siguiente manera:

Rubro	Feria I Neuquén	Feria Cipolletti
Indumentaria textil	2 informantes	2 informantes
Marroquinería reciclada	1 informante	-
Mimbre	1 informante	-
Calados en madera	-	1 informante
Platería	1 informante	1 informante
Orfebres	2 informantes	1 informante
Lutieres	1 informante	-

De lo anterior se desprende que trabajamos a partir de datos primarios representados por las voces de los actores sociales de cada feria, en relación con la muestra mencionada previamente.

Para la recolección de información, empleamos en primera instancia una encuesta a todos los representantes de la muestra y en una segunda una entrevista semiestructurada que nos permitió ampliar el significado subyacente a algunas respuestas de la encuesta, así como aportar datos más concretos sobre el uso de softwares y otras herramientas de libre acceso o bajo costo. La entrevista fue administrada a la mitad de los representantes de cada feria teniendo en cuenta rangos de edades de los feriantes 25 a 35 años - 36 a 50 años - más de 50 años con el propósito de identificar si existían diferencias en relación con la edad de los feriantes.

4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Como mencionamos en el apartado anterior, nuestra tarea se organizó a partir del trabajo en campo mediante la asistencia personal a las dos organizaciones para tomar contacto directo con los sujetos. A fin de obtener información recurrimos a las siguientes técnicas de recolección de información primaria:

a.- Encuesta personal con consignas abiertas y cerradas de diferentes tipos de resolución aplicable a todos feriantes que integran la muestra. Una encuesta es un instrumento de recolección de información que hace uso de procedimientos estandarizados de interrogación a una muestra representativa

de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Se utiliza para recolectar datos proporcionados por un número de individuos de un determinado grupo sobre el tema o problema estudiado a fin de poder sistematizar los resultados (Hernández Sampieri y otros, 2007).

b.- Entrevistas semiestructurada cara a cara: Para Denzin y Lincoln (2005) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (p.643).

Por medio de esta técnica pretendimos sumergirnos en la comprensión, en el conocimiento y en la percepción de los entrevistados más que en generalizar resultados o categorizar a los feriantes en función de teorías académicas. La decisión por la entrevista semiestructurada, esto es dirigida, se fundó en que el guión temático previo nos permitió comparar y sistematizar respuestas, pero a su vez brindó ocasión para que los informantes se desviaran del cuestionario inicial e incorporaran temas de su interés o preocupación. Asimismo, durante el transcurso de las entrevistas pudimos relacionar algunas respuestas del informante sobre una categoría con otras que fueron fluyendo y así construir nuevas preguntas.

Las entrevistas semiestructuradas fueron realizadas al administrador de una de las ferias- para conocer la situación general del grupo, además de la personal como artesano - y a la mitad de los feriantes, asistiendo a las ferias en distintos momentos, previo acuerdo con los informantes.

4.3. Proceso de sistematización e interpretación de resultados

La información recogida fue ordenada, clasificada por feria y por rubro y sistematizada en una tabla de Excel –para el caso de las encuestas- y mediante un registro ampliado (subrayado de incidentes coincidentes y divergentes) en el caso de las entrevistas. Una vez ordenados los resultados empíricos procedimos a la descripción de los mismos en función del comportamiento de las variables en el interior de la muestra

Para la interpretación de los datos recurrimos al método de Comparación Constante, que como sostiene Sandoval (1997)- basándose en Glaser y Strauss (1967)- apunta a una continua revisión y comparación de la información

capturada para ir construyendo teoría, partiendo de elementos empíricos (En nuestro caso, voces de los informantes). Este método, define sus procedimientos básicos en: a) Recogida de datos; b) codificación de incidentes aplicables a cada categoría y c) construcción y relación de las categorías y propiedades encontradas (delimitación de la teoría) recurriendo a la saturación de información como criterio de validación de las técnicas de investigación cualitativa.

“En el MCC, no hay un intento de verificar la universalidad ni la prueba de causas sugeridas u otras propiedades. Y al no haber prueba, este procedimiento únicamente requiere la saturación de la información. El objetivo no es tanto la verificación como la generación de teoría” (Valles ,1997, pp. 347-348).

En este proceso de convergencia de diferentes fuentes de información, recurrimos también a la "triangulación metodológica in situ" (Sirvent, M.T. 2004) para construir el objeto de estudio en la articulación de dos modos diferentes de conocer: conocimiento cotidiano-conocimiento científico. En ese orden de ideas, el estudio permitió triangular horizontalmente las voces de los feriantes con nuestras voces como investigadores y las voces de los autores que sustentan conceptualmente este trabajo. Escuchar y triangular estas voces ha permitido otorgar mayor validez a los resultados y conclusiones obtenidas.

Dado el marco metodológico de la propuesta, aun cuando mantuvimos contacto personal con los actores sociales y la situación estudiada tuvimos cautela en no abandonar el rol orientado a la recolección de datos evitando un acercamiento de tipo participativo. Decisión que tuvo por meta un distanciamiento con el objeto de estudio a pesar de saber que la total objetividad no es posible ya que la realidad estudiada fue mirada desde el sesgo del marco teórico de nuestro estudio.

4.4. Obstáculos en el camino

Si bien los feriantes mostraron su predisposición para participar del estudio, estamos en condiciones de mencionar algunos obstáculos que operaron extendiendo los tiempos previstos para la recolección de información. Entre estos podemos mencionar: a) la escasa flexibilidad para encontrarnos fuera de

los espacios y tiempos de la feria; b) cierta resistencia a completar el cuestionario de la encuesta sin la asistencia del investigador; c) ausencia al encuentro pautado por concurrir a ferias nacionales o provinciales; d) entrevista interferida por la presencia de otros feriantes.

CAPÍTULO V

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Perfil de los agentes económicos estudiados

Como mencionamos en el apartado sobre la metodología, nuestro trabajo exploratorio-descriptivo abarcó dos ferias de artesanos y emprendedores en contextos geográficos y de características diferentes.

Busso (2011) define a las ferias comerciales urbanas como lugar de intercambios comerciales, un espacio de interacción social, de encuentros y socialización. Pero que a su vez también ofrece, a algunas personas, un ámbito de trabajo particular.

Los feriantes ejercen sus actividades en el espacio público, en la esfera pública, expuesto ante todos para ser visto. Por definición muchas veces son remitidos al trabajo en negro, no-registrado u oculto, por el tipo de actividades su ámbito de trabajo son los espacios públicos tales como plazas, ramblas o veredas. Esos espacios, que se nos aparecen como lugares de esparcimiento, de paseo, de tránsito, de paso, se transforman en el espacio-trabajo, en el que los frutos de tarea, los valores de uso se convierten en mercancías, en valores de cambio, como sostienen la sociología y la economía clásica. El espacio difundido, elemento esencial del trabajo de los feriantes puede transformarse en difuso y conflictivo si no se respetan las pautas grupales establecidas.

En la Feria 1 de Neuquén Capital, el funcionamiento es de carácter estático en cuanto a que poseen con un espacio físico definido donde cada integrante cuenta con un stand donde comercializa sus productos/servicios y que, a su vez, en algunos casos puntuales, el mismo punto de venta es el taller del artesano.

Por su lado, la Feria de Artesanos y Emprendedores de Cipolletti no cuenta con un espacio permanente. Se trata de una feria de carácter auto-convocante, donde los participantes se agrupan los fines de semana para exponer su producción. Su administración depende de emprendedores voluntarios que realizan actividades básicas de tesorería, difusión y aspectos logísticos para el armado de los puestos.

Otra característica de este tipo de actividad laboral es que se trata de un trabajo libre. Como nos advierte Busso (2011, pág 107), “la libertad remite no solo al hecho de que estos trabajadores eligieron esta actividad sin restricciones, sino también por el hecho que se trata de actividades independientes o cuentapropistas”.

Culminando nuestra fase de investigación de campo, la “Feria 1” adquirió personería jurídica bajo la forma de cooperativa de trabajo. La decisión de comenzar la gestión para obtener dicha personería se fundamentó principalmente en el sustento legal y formal que les permita presentarse a proyectos de financiación por parte de organismos gubernamentales tanto provinciales como estatales.

En la Feria 1 se cuenta con una figura de “gerenciador” que administra la feria en cuanto a ingreso y egreso de feriantes, ocupación de puestos, recaudación y obtención de fondos, entre otras actividades. Las tareas de limpieza son rotativas entre los integrantes que la componen.

La Feria de Artesanos y Emprendedores de Cipolletti, por decisión propia, no incluye a esta figura ni a ninguna que opere como coordinador /organizador. Las actividades y decisiones anteriormente mencionadas se toman en asambleas entre todos los artesanos y/o emprendedores.

Las ferias como organizaciones imponen pautas y normas construidas de manera colectiva. Es en este modo de organización donde el trabajo individual, privado e “independiente”, se transforma en un entorno social, público y de cierta forma dependiente de lo colectivo. En ambas ferias estudiadas, más allá de los intereses individuales de sus integrantes, las decisiones son tomadas en pos del crecimiento de la feria en su conjunto. Algunas de estas decisiones son por ejemplo la consecución de recursos materiales y financieros, capacitaciones para los integrantes de la feria, normas de conducta y de habitación del espacio utilizado, entre otras.

Dichos aspectos dan lugar a dos grandes tipos de conflictos: internos y externos. Los primeros se entablan entre los feriantes por la legitimidad en el uso del espacio y por la competencia comercial. Quiénes pueden vender en cada feria, dónde se establece cada uno y qué vende, son las razones principales de

conflictos entre ellos. Los conflictos externos se entablan entre los feriantes y la municipalidad (por el uso y administración del espacio público); con los vecinos (por razones de higiene y ruidos molestos) y con otros comerciantes de la zona por la competencia comercial.

5.2. Factor generacional y grado de habilidad técnica informática

En el siguiente cuadro expondremos las edades de los artesanos encuestados y el grado de habilidad informática considerando qué tan hábiles se consideran a sí mismos respecto del uso de computadoras tanto de escritorio como portátiles:

Cuadro 1: Grado de habilidad informática según edad de cada feriante.

RUBRO	EDAD	GRADO DE HABILIDAD INFORMÁTICA
Indumentaria Textil	26	Muy hábil
	42	Hábil
	53	Poco hábil
	55	Poco hábil
Orfebrería	26	Muy hábil
	36	Hábil
	51	Poco hábil
Luthier	43	Hábil
Calados en madera	36	Hábil
Marroquinería reciclada	47	Poco hábil
Platería	32	Hábil
	50	Poco hábil
Mimbrería	64	Poco hábil

Fuente: elaboración propia.

Si bien el promedio de edad es de 43 años y el grado de habilidad informática media es “hábil”, podemos observar que a medida que la edad de los feriantes es mayor, menor es el grado de habilidad que asumen tener para el uso de computadoras de escritorio o móviles.

El promedio de grado de habilidad informática en esta instancia nos mostró posteriores contradicciones en las entrevistas abiertas. De 5 (cinco) feriantes que mencionaron tener un grado “hábil”, 3 (tres) de ellos luego aseguraron no tener conocimientos sobre informática, más allá del manejo de Facebook, del correo electrónico y de la posibilidad de navegar por internet.

Como vemos, existen emprendedores que se asumen como nativos digitales (aquellos de alrededor de los 30 años) y otros como inmigrantes digitales, según la edad de los mismos. Los datos recabados nos muestran que el componente generacional está relacionado con esta tendencia, en la que los artesanos más jóvenes consideran que tienen mayores habilidades para el manejo de dispositivos informáticos que aquellos más adultos. De todos modos, el hecho que se asuman como nativos digitales no se corresponde (como veremos más adelante) con el manejo de herramientas informáticas para optimizar su gestión comercial. Que crean serlo, no garantiza que lo sean.

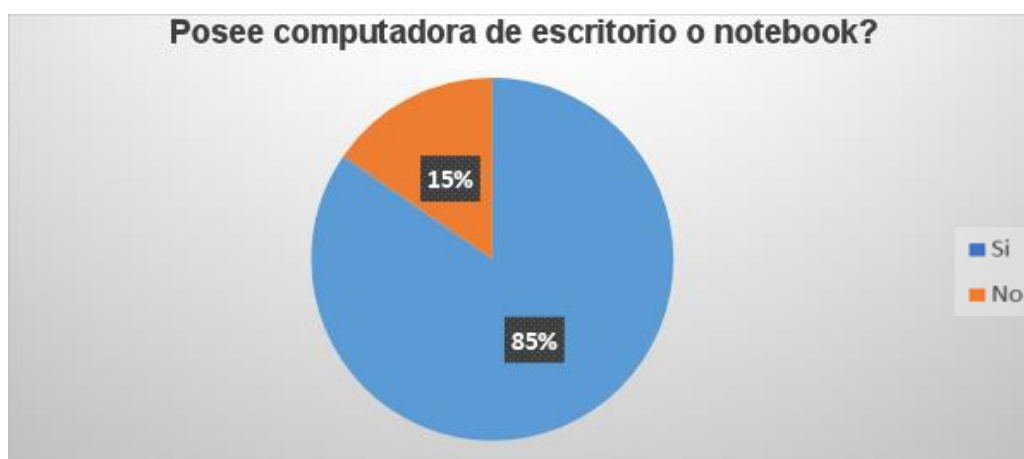
Por otra parte, no encontramos ningún tipo de relación entre el rubro de cada feriante y el grado de habilidad informática. Esto se debe a que la utilidad y desprendimiento de insumos para cada actividad, dado el universo de oportunidades, no implica que un rubro tenga más cercanía a estos dispositivos que otros.

Podemos inferir, siguiendo a Busso (2011) que las esferas de sociabilidad o grupales responden a saberes y códigos compartidos, producidos, reproducidos socialmente y movilizados en el ámbito de las ferias. Ello supone la existencia de grupos de referencia, a partir de los cuales los sujetos se sienten interpelados y comparten representaciones sociales sobre sí mismos como la conformidad con la situación laboral. La falta de formación acerca de las TIC no es percibida como un obstáculo relevante en el momento de emprender.

5.3. Uso de dispositivos informáticos, móviles y acceso a Internet

Con el fin de estudiar el nivel de *brecha digital de acceso* (primera brecha), obtuvimos los siguientes datos con respecto a la posesión de computadoras de escritorio y/o notebook:

Gráfico 1. Posesión de computadora de escritorio o portátil



Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en el gráfico 1, el 85% de un total de 13 (trece) artesanos encuestados 11(once) posee computadora de escritorio o notebook y solo 2(dos), no.

Durante los encuentros para la recolección de datos, todos aquellos artesanos que contestaron que poseían una computadora en su casa, mencionaron la importancia de los programas a nivel nacional para proveer de equipos informáticos. Entre ellos, “Conectar Igualdad”, que hemos mencionado en apartados anteriores, no solo ha tenido efectos directos sobre la educación de los alumnos en la escuela secundaria, sino que han servido a sus padres como puente para reducir las brechas digitales a nivel familiar en los hogares.

Podríamos señalar que los objetivos de estos programas apuntan al concepto de justicia social mencionado en el apartado teórico ya que tienden al justo y equitativo reparto de bienes y servicios necesarios para el desarrollo y el desenvolvimiento de una persona en una sociedad. Sin embargo, si relacionamos estos datos con los del punto anterior podemos inferir que la

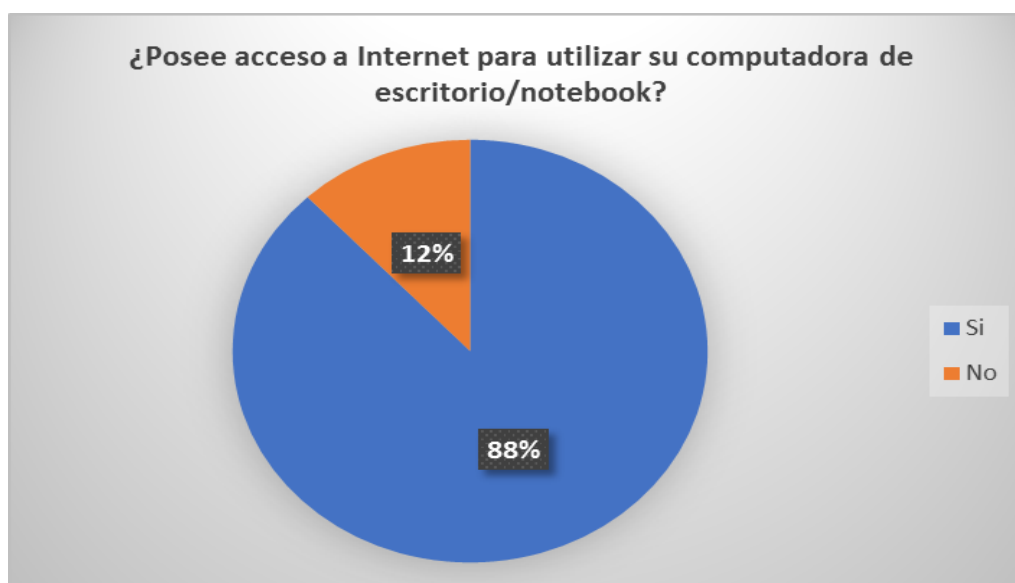
posesión de las herramientas no incide en el desarrollo de habilidades. Por ende, la herramienta per se no ofrece igualdad de oportunidades.

Así lo plantea un entrevistado:

“Yo hace poco aprendí a usar las netbooks esas que les daban en la secundaria a los chicos así que imagínate.” (Indumentaria textil – 53 años – “Feria 1” de Neuquén Capital)

En relación con el nivel de acceso y penetración de Internet en los integrantes de ambas ferias, los instrumentos permitieron recoger los siguientes datos:

Gráfico 2. Acceso a Internet para uso de computadora de escritorio/notebook



Fuente: elaboración propia.

Es importante la aclaración del acceso a Internet por banda ancha para computadora de escritorio y/o notebook, debido a que la información que tendríamos a disposición podría ser sesgada en tanto y en cuanto incluya respuestas pensadas en acceder a Internet desde la red de datos del celular.

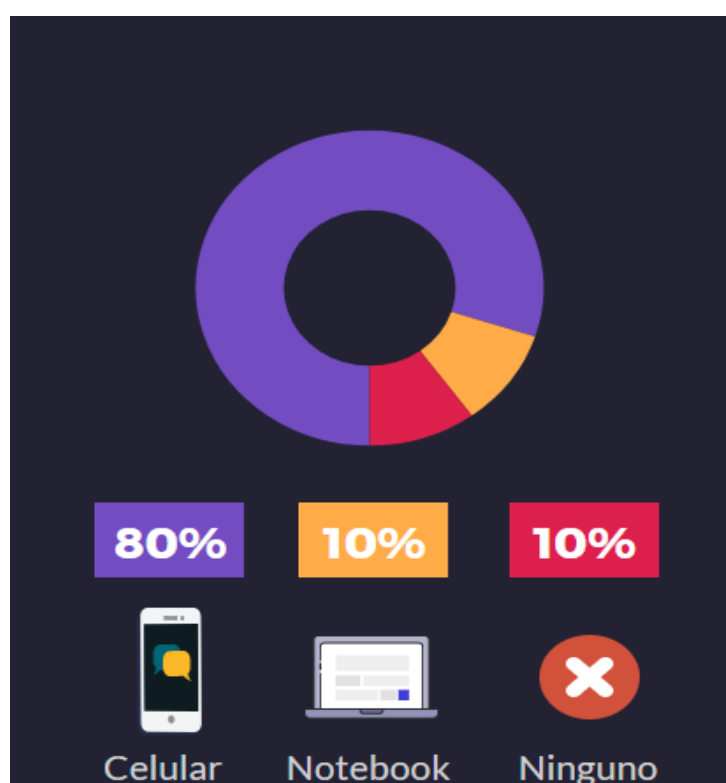
Priorizamos en mayor medida el acceso con banda ancha debido al uso de herramientas informáticas que funcionan en la nube, con lo cual requieren de una buena y constante conexión a los servidores donde se alojan estos programas.

El 88% del acceso a banda ancha de los integrantes de estas organizaciones de la ESS, también está vinculado con políticas de la esfera pública como hemos

mencionado en el marco teórico (Proyectos nacionales como “Plan Federal de Internet”¹² o “Argentina Conectada”¹³) y en apartados anteriores.

Aunque el grado de acceso a una conexión de banda ancha, sumado a la posesión de una computadora de escritorio o notebook sean significantes, estos dos últimos son los dispositivos menos utilizados para acceder a Internet. Podemos ver en la Figura 3, en la población estudiada los celulares como dispositivos móviles han desplazado a las computadoras convencionales como forma de acceso a la red:

Figura 3. Dispositivos mayormente utilizados para acceder a Internet



Fuente: elaboración propia.

El cambio de esta tendencia -que no se da solo en los feriantes sino en la población en general- se debe a la amplia oferta de paquetes de datos y abonos

¹²Programa del Ministerio de Comunicaciones y ARSAT, la empresa de telecomunicaciones del Estado, para que 1300 localidades de todo el país se sumen a la red de fibra óptica federal. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/comunicaciones/planfederaldeinternet>.

¹³Programa Nacional de Telecomunicaciones para la inclusión digital a través de la optimización del uso del espectro radioeléctrico, la gestión integral del servicio universal y la capacitación e investigación en tecnologías de las comunicaciones. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/170000-174999/174110/norma.html>

fijos por parte de las compañías de telefonía móvil, junto con la comodidad de poder acceder a Internet desde cualquier lugar donde uno se encuentre.

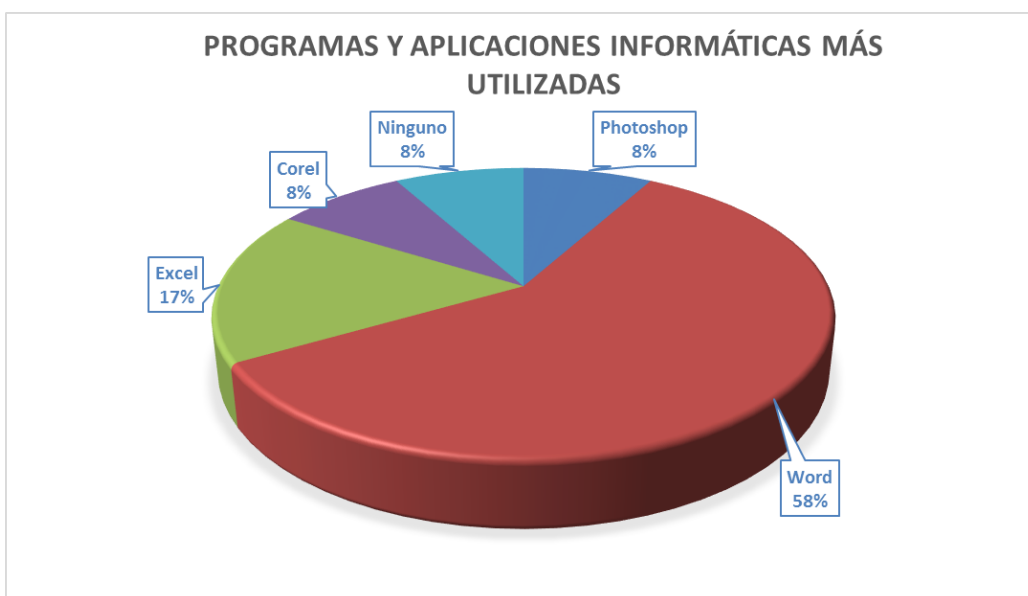
Como refiriéramos en el marco teórico, los contenidos de internet se distribuyen gratuitamente y a esta fuente puede acceder cualquier usuario, emprendedor, investigador, tecnólogo o estudioso para gestionar su actividad o establecer redes de conocimiento con otros actores sociales.

De los testimonios obtenidos se deduce que desde los dispositivos móviles se gestionan los correos electrónicos y se utilizan las redes sociales para ver noticias o comunicarse con otras personas en lo que tiene que ver en cuanto al emprendimiento. Las computadoras de escritorio y/o portátiles se utilizan en mayor medida para la generación de contenido multimedia (catálogo de fotos, videos, diseños, entre otros) y navegación en búsqueda de nuevas ideas.

5.4. Aproximación a la segunda brecha digital

Como vimos en el apartado precedente, la evidencia empírica mostró la superación de la primera brecha digital centrada en el acceso a dispositivos informáticos y a Internet. Por entonces, al recurrir a las voces participantes para indagar cuáles eran aquellos programas (softwares) y aplicaciones informáticas que utilizaban específicamente para sus emprendimientos, obtuvimos los siguientes resultados:

Gráfico 3. Dispositivos mayormente utilizados para acceder a Internet



Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en el gráfico anterior el software más utilizado es Microsoft Word (procesador de textos) en un 58% y el segundo Microsoft Excel (tablas de cálculo) con un 17%. Por otro lado, en cuanto a software para diseño gráfico solamente 2 artesanos manifestaron utilizar alguno de ellos: Photoshop (diseño) o Corel Draw (diseño y dibujo técnico). Dentro de este último se encuentra un Orfebre que utiliza dicho programa para el dibujo de los bocetos de las joyas a fabricar.

En una segunda instancia, al preguntar acerca del conocimiento de otras herramientas, gratuitas o de bajo costo y online, que se desprenden de las nuevas nTIC tales como: Google G Suite (procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones), Dropbox (almacenamiento), Canva (diseño gráfico), Prezi (presentaciones), Colppy (gestión administrativo-contable), Moovly (creación y edición de video), Trello (planificación) mencionamos algunas respuestas de los informantes que se ven cómo muy hábiles en el manejo de herramientas informáticas, ya que el resto manifestó directamente no conocerlas:

“Escuché y vi alguna que otra vez en Internet por ejemplo Dropbox para subir archivos y guardarlos ahí. El resto me suenan de haberlo visto también, pero la verdad no tengo idea. Me interesa el tema ese de los programas que se usan en Internet para no tener que bajarlos en la compu porque a veces se me meten virus. De todos los que me decís, me parecen muy buenos para que sirven en el día a día, pero la verdad que ni idea de donde te enteras de que existen”. (Orfebre – 26 años – “Feria 1” de Neuquén Capital)

En este caso, el entrevistado, usa Dropbox y Photoshop, además de los programas de procesadores de texto y hojas de cálculo de Microsoft Office. Por otra parte, manifiesta en otra parte de la entrevista, que suele navegar en Internet buscando diseños para sus joyas y por este motivo es que alguna vez vio artículos relacionados con estas aplicaciones gratuitas o de bajo costo. Sin embargo, el impedimento para acceder a ellas y/o utilizarlas, es el

no saber a través de qué medio o canal mantenerse al tanto de su existencia y cómo aprovecharlas

“Siempre trato de buscar cuales son las cosas que más se usan hoy en día. Es muy poco lo que sé que puedo aprovechar de una computadora y de Internet. Igual que su uso, a veces me cuesta manejar cosas sofisticadas de la compu. Algunos de los programas que vos me decís los ubico, pero la realidad es que la mayoría de las veces no tengo tiempo de ponerme a investigar cómo se usan, adónde los puedo conseguir y todo eso. Entre que diseño y produzco el tiempo que me queda es muy poco”. (Indumentaria Textil – 26 años – “Feria de Artesanos y Emprendedores” de Cipolletti)

El argumento del entrevistado sobre el uso de estas aplicaciones es que, si bien tiene conocimiento sobre alguna de ellas, considera que no posee el tiempo necesario para investigar cómo usarlas y mantenerse al día con lanzamientos y tendencias.

“Está buenísimo lo de estas herramientas y sobre todo que sean gratuitas o de bajo costo. Pero con todo el trabajo que uno tiene, más que la verdad es que no sé de dónde por ejemplo vos sabes que existen y se pueden usar, me termina generando dolores de cabeza. Mantenerse actualizado y saber todas estas cosas, hoy en día requiere tiempo de andar buscando y todo eso”. (Luthier – 43 años – “Feria 1” de Neuquén Capital)

Cuando analizamos el trabajo de los feriantes, debemos contemplar que sus hábitos son los de un trabajador independiente, en el que cada hora del día es un espacio de creación y autoproducción que diluye “las fronteras del tiempo de trabajo” (Bouffartigue, 2001). La feria conforma el espacio-tiempo público, que impone pautas y normas construidas colectivamente. Es el momento en el que el trabajo individual, creativo, privado e independiente, se transforma en trabajo social, público, dependiente de los acuerdos con el colectivo (Busso, 2011).

La falta de tiempo aparece en las voces de los informantes como una barrera para mantenerse actualizado y por ende la causa del no-aprovechamiento de estas herramientas que se desprenden de las nTIC.

A su vez, mencionan la falta de simplicidad en los programas de fomento y el tiempo necesario para dedicarse a aprender contenidos complejos que no impactan positivamente en sus tareas de feriantes. La no participación en redes de conocimiento, foros, blogs y encuentros donde se compartan ideas y

experiencias, agravan aún más las exclusiones digitales en aquellas personas que quizás más lo necesitan y donde más se pueden generar ventajas *cooperativas* (cooperación+competencia).

Los datos precedentes nos permiten inferir la presencia de la segunda brecha o brecha cognitiva dado que los informantes, teniendo acceso a Internet, desconocen la existencia de herramientas informáticas que se desprenden de las nTIC, o que sabiendo que existen, no saben cómo utilizarlas.

Si la implementación de TIC y nTIC permite el aprovechamiento de nuevas ventajas *cooperativas*, los feriantes de la muestra no cuentan con dichas ventajas. La mayoría sigue utilizando el correo electrónico, WhatsApp y Facebook para la interacción con amigos y otros feriantes y no como oportunos medios de comercialización y publicidad para la gestión del emprendimiento.

Asimismo, no participan de la economía digital en la que caben todas las actividades económicas a través de las TIC y las tecnologías emergentes (Lombardero, 2015). Tampoco en redes de conocimiento para mejorar la calidad del trabajo, optimizando la gestión, creando y fortaleciendo la cooperación y el aprovechamiento de recursos.

El desconocimiento de herramientas de TIC y nTIC nos permite observar que aun cuando los emprendedores más jóvenes manifiestan poseer mayor habilidad en el manejo de las mismas, y a pesar de que algunos emprendimientos comenzaron sus actividades con posterioridad a los años noventa y otros emprendedores los iniciaron antes de los noventa, no hallamos la diferencia entre emprendimientos nativos digitales y emprendimientos inmigrantes digitales.

Un modo claro de entender la brecha digital y la accesibilidad lo encontramos en la siguiente cita del Libro Blanco del software libre en España (2004) " [...] mientras unos tendrán un micrófono para dirigirse a la sociedad, otros lo intentarán afónicos, sin posibilidades de ser escuchados."

5.4.1 Capacitación y formación en nTIC

El artesano, como cualquier otro emprendedor, tiene a su alcance una serie de aplicaciones que le pueden ayudar en su quehacer diario y en la gestión de su negocio, beneficiándose de las características positivas de su uso. La idiosincrasia propia del trabajo manual parece brindarle conformidad con la situación laboral, apartándolo del proceso mecanizado y tecnológico de las TIC aun cuando éstas son una gran ayuda a la hora de gestionar, diseñar y vender los productos artesanales.

El grado de penetración de elementos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el sector artesanal parece ser es más lento que en otros sectores productivos, probablemente por el carácter propio del artesano.

“Cuando hay cursos gratuitos sobre estos temas o estos programas suelo asistir porque realmente me interesa aprender cómo utilizarlos y que alternativas hay. Pero ahora deje de ir porque lo que se da es todo muy teórico y nada de práctica, entonces cuando vuelvo a mi casa y quiero usar algo me encuentro con algún error o problema y me trabo. Además de ser teóricos, muchas veces detrás de los cursos hay cuestiones políticas y a cambio de un certificado te atan a ir a varios encuentros para un curso que después no sirve para nada”. (Calados en madera – 36 años – “Feria de Artesanos y Emprendedores” de Cipolletti)

En este testimonio encontramos que la dinámica pedagógica de algunos cursos que se dan, tanto municipales como nacionales sobre herramientas informáticas que se desprenden de las nTIC, es una barrera que genera que algunos emprendedores que asistían a estos encuentros dejen de ir por no encontrarlos útiles. Los datos aportados por los emprendedores señalan que el uso de aplicaciones informáticas conlleva solo inducciones teóricas, sin acompañamiento práctico a nivel colectivo e individual. No tienen en cuenta, por otra parte, los diferentes grados de conocimiento y curvas de aprendizaje.

“Me cansé de ir a todos los cursos municipales, provinciales o estatales sobre temas relacionados. (...) Nunca podés compartir tu experiencia con los demás que van, que son como uno. Deje de ir porque si fuesen un poco más abiertos a escuchar a los que vamos y dar algún ejemplo más real y no solo de empresas grandes, sería mejor”. (Marroquinería reciclada – 47 años – “Feria 1” de Neuquén Capital)

“He ido si mal no recuerdo 2 ó 3 veces a encuentros que no se si son de Municipio, Provincia o Nación sobre redes sociales y todas esas cosas. El problema es que para mí cuando arman esos cursos, piensan en la gente joven y no tanto en los más adultos como yo. Necesitamos a veces que las cosas se expliquen más lento, no que las digan como si ya las supiésemos. Yo hace poco aprendí a usar las netbooks esas que les daban en la secundaria a los chicos así que imagínate.” (Indumentaria textil – 53 años – “Feria de Artesanos y Emprendedores Cipolletti)

La falta de formación académica no es percibida como un obstáculo relevante en el momento de emprender. Las respuestas coinciden con lo que Espada García (2002) refiere como “actitud positiva”, es decir confianza en las propias capacidades para arriesgarse y superarse. Lo que se presenta como recurrente es la metodología desde la cual se aborda la enseñanza. Metodología que por los testimonios que venimos obteniendo, es netamente teórica generando rechazo en los emprendedores

“...Estos encuentros podrían ser más productivos si fuesen prácticos porque se pueden llegar a incubar o compartir ideas nuevas allí”. (Calados en madera- 36 años- Feria I Neuquén Capital)

Hasta el momento, los cursos que recordaron fueron generalmente sobre redes sociales donde se explica cada una de ellas, pero no tanto cómo y por qué explotarlas para mejorar la gestión del emprendimiento. La metodología, el armado temático y la didáctica de los cursos se reiteran como los aspectos negativos de los mismos. Esto genera que un gran público objetivo de diferentes edades quede excluido o fuera de los mismos por decisión propia.

Otra cuestión que surge, revalidando la independencia del artesano, es la variable política, donde perciben que detrás de programas de fomento orientados a emprendedores, se esconde publicidad de convocatoria política. La variable política aparece como barrera que obstaculiza el aprendizaje por parte del público a los cuales apuntan en principio estos programas de fomento emprendedor.

“A lo poco que se puede acceder a nivel estatal implica un compromiso político, después te quieren sumar a sus ideas. Además, no son prácticos los encuentros sino más bien teóricos.” (Calados en madera- 36 años- Feria I Neuquén Capital)

“La última vez fui a uno de redes sociales y terminan siendo siempre lo mismo. Cursos que te obligan a ir varias veces por fines políticos, solamente hay una persona que habla todo el tiempo y otra sacando fotos.”. (Marroquinería reciclada – 47 años – “Feria 1” de Neuquén Capital)

A pesar del desconocimiento de herramientas que son de las más utilizadas hoy en día, se menciona el interés en poder aprender y capacitarse por parte de los entrevistados. No solo para su emprendimiento sino por interés personal.

“Me interesa (capacitarme) y asisto a cualquier curso o taller gratuito municipal, provincial o estatal del cual me entere. Pero... la comunicación y el target de los mismos apunta a gente joven y no a personas mayores que tienen un poco más de dificultad a veces con el uso de la informática” (Marroquinería reciclada -47 años- Feria de Artesanos y Emprendedores” de Cipolletti)

“Cada vez que me entero de que se da un curso sobre redes sociales o esas cosas nuevas, me anoto. A veces más allá de ver si lo puedo utilizar en el día a día, me gusta mantenerme actualizada con estas cosas. De estas que vos me decís, no conozco ninguna. Viste que es como que te quedas en el pasado. Igual yo siempre espero por ejemplo cursos de diseño gráfico usando cualquier programa y nunca se da nada sobre eso. Con lo que te cobran hoy en día los diseñadores... es una locura. Mínimo \$500 te quieren cobrar por el diseño de un afiche o volante así nomás. A mí por ejemplo me re ayudaría para hacer publicidad en Facebook y hacer alguna que otra cosa más”. (Platería – 50 años – “Feria 1” de Neuquén Capital)

En este último testimonio, se puede evidenciar que al menos en algunos informantes hay conocimiento de que los usos de nuevas tecnologías informáticas facilitan, reemplazan e incluso abaratan algunos costos que antes eran elevados como los de diseño gráfico. Como mencionamos en el marco teórico, herramientas como Canva que inicialmente son gratuitas, permiten hacer diseños y catálogos sin tener avanzados conocimientos como los que se requieren para utilizar un software profesional como lo es Photoshop o Corel Draw.

Drucker (1973) y Senge (1995) definieron al conocimiento como la variable más importante para la evolución y desarrollo de organizaciones inteligentes. En el caso de los agentes económicos analizados, no debemos olvidar que son organizaciones particulares cuya principal característica es poseer una representación social de sí mismos. El interés por crecer, formarse y aprender

está presente en ambas ferias, pero también el hecho de que un artesano o emprendedor productor, lleva consigo el hábito del autoaprendizaje en la práctica de su oficio. Lo “artesanal” trasciende y se impone a cualquier tipo de “innovación tecnológica” y podría actuar en detrimento de la formación de organizaciones inteligentes. La práctica se asienta en interpretaciones específicas de situaciones particulares consideradas en su conjunto y no pueden mejorarse si no se trabaja sobre dichas representaciones individuales y colectivas.

5.4.2. ¿Incluidos o excluidos?

La totalidad de los encuestados cree que las TIC y las herramientas informáticas de las cuales hablamos, solo tienen relación con cuestiones que ayudarían a vender más a través del comercio electrónico. Se desconoce sobre usos tales como: compartir experiencias y know-how con artesanos de otras regiones, acceder a educación gratuita a distancia, integración de ferias para compra a proveedores; poder de negociación, conformar redes de aprendizaje, mejora en cuanto a planificación financiera, control de costos, entre otras.

Lo anterior, nos lleva a reflexionar, como ya hemos mencionado, acerca de que las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación, constituyen una oportunidad que, si se sabe aprovechar, podría hacer posible lo que históricamente ha sido una quimera: conseguir que los grupos más desfavorecidos de una sociedad puedan disponer de vías de acceso fáciles, baratas y adaptadas a sus posibilidades para acceder, directamente y sin otras mediaciones, a conocimientos, información, recursos, y relaciones sociales significativas. La dimensión relacional de la exclusión, que remite a la pérdida de redes de apoyo y sostén, así como la dimensión política que hunde sus raíces en la cuestión de la ciudadanía, como expresión efectiva y real de una serie de derechos reconocidos, se encuentran recogidas en la definición ofrecida por J. Estivill (2003) cuando dice que la exclusión:

“Puede ser entendida como una acumulación de procesos confluyentes con rupturas sucesivas que, arrancando del corazón de la economía, la política y la sociedad, van alejando e “interiorizando” a personas, grupos, comunidades y territorios con respecto a los centros de poder, los recursos y los valores dominantes” (p.236).

Si relacionamos lo expresado en el párrafo anterior con el concepto de justicia social reforzando la idea de lucha contra la distribución de la desigualdad de los bienes y servicios esenciales, podemos señalar que ante el escaso conocimiento de herramientas informáticas de libre acceso y bajo costo por parte de los emprendedores de la muestra se hace necesario ajustar mecanismos en pos de la equidad para el desarrollo de los feriantes en relación con sus metas personales, educativas, profesionales, de expansión y crecimiento así también de oportunidades para superarse como persona y como trabajador.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al poner en tensión nuestros hallazgos con los estudios referidos en el estado sobre el conocimiento del tema, mencionamos en primer lugar que a diferencia del estudio de Alicia Zanfrillo (2014) titulado “Inclusión productiva: un análisis de brecha digital en agentes de economía social y solidaria”, los hallazgos del presente trabajo muestran que es inoportuno centrar la discusión de su taxonomía de exclusión digital en una categoría que incluya feriantes exentos de probabilidades de integración a la Era Digital. Hemos obtenido resultados que demostraron que por ejemplo la edad no es un indicador suficiente para generalizar la problemática abordada. Tampoco la falta de dispositivos electrónicos para acceder a Internet ni el grado de conectividad a ella, ya que los objetivos de los programas de fomento por parte de instituciones del Sector Público coincidieron con nuestras evidencias empíricas obtenidas a partir de las voces de los feriantes. De lo contrario y de haber coincidido con dicha categoría, estaríamos poniendo de manifiesto que las organizaciones de la EESS analizadas se encuentran detenidas en la primera brecha digital.

Por otra parte, de las voces de los propios feriantes de ambas ferias surgieron varios testimonios en los que se diferenciaban del adjetivo “emprendedor” siendo que ellos mismos lo eran. A diferencia con Raquel Sastre que en el 2013 presenta su estudio “La motivación emprendedora y los factores que contribuyen con el éxito del emprendimiento”, obtuvimos una categoría diferente de denominación que es “emprendedores no asumidos”. No se trata de potenciales, nacientes o consolidados, sino de personas que emprenden como feriantes y piensan que están alejados de las problemáticas y circunstancias que atraviesa cualquier emprendedor. Sin embargo, coinciden con los resultados de Sastre (2013) en relación con los factores intrínsecos que dirigen su accionar como feriantes.

Con respecto a los argumentos sobre conocimiento de herramientas que derivan de las nTIC y asistencia a capacitaciones sobre el uso de ellas, los resultados obtenidos concuerdan con la investigación de Mariana Busso (2011) “Las ferias comerciales: también un espacio de trabajo y socialización” en cuanto

al desconocimiento del “tiempo libre” disponible por parte de los feriantes como trabajadores independientes para destinarlo a formación, capacitación, entre otros. Esto se debe a que el “tiempo fuerte” que poseen, se destina a la comercialización de bienes y/o servicios cuando se encuentran en la feria, como así también aquel tiempo que destinan a la producción de estos bienes o servicios. Cuando la frontera entre el tiempo libre y el tiempo fuerte se vislumbra, genera también un problema de planificación, tanto del emprendimiento como en la vida personal del emprendedor.

De los hallazgos por parte de María Ruth Azerrat, María Laura Rabasedas y Graciela Peralta (2012) en su investigación-acción “Fortalecimiento a emprendimientos socio-productivos populares en el marco de Economía Social y Solidaria de Santa Fe”, donde se sostiene que los tres ejes problemáticos que atraviesan todos los emprendedores sociales son el equipamiento, el espacio para comercializar y las capacitaciones, únicamente coincidimos en este último aspecto. Tanto el equipamiento como el espacio para comercializar no fueron un problema para las ferias donde intervenimos para nuestro estudio de caso. Nuestro estudio coincide con el de Azerrat, Rabasedas y Peralta en cuanto a que las capacitaciones y el acompañamiento si son un eje problemático relevante; materia pendiente por parte de cualquier organismo de la esfera pública y/o privada que tenga como objetivo la reducción de brechas digitales en organizaciones de la EESS.

Dentro del déficit de capacitaciones y acompañamiento mencionado anteriormente, encontramos la falta de control sobre la evolución de los emprendimientos. Para Tatiana Alvear Rodríguez y Carlos Ronda Ceballos en su estudio del año 2005 titulado “Sistemas de información para el control de gestión. Un apoyo a la gestión empresarial”, la medición y el diagnóstico de la evolución del negocio es fundamental para poder evaluar si se cumplieron con los objetivos previstos y si es necesario corregir algún desvío. Si bien este enunciado se hace sobre corporaciones empresariales, adoptamos los resultados a la realidad del presente estudio compartiendo que en todo emprendimiento es necesario hacer un balance sobre la performance del mismo. Sin medición y diagnóstico, no hay control. Y sin control, no hay gestión.

En concordancia con el trabajo de Ventura (2013) titulado “Las tecnologías de la información y la comunicación, herramientas de ventaja competitiva en las Pymes” junto con el artículo de Ligger (2016) “Economía Social en la Era Digital”, nuestro estudio señala que es preponderante la construcción de una cultura informática integral dentro de este tipo de organizaciones de la EESS para explotar todo el potencial que brindan las nuevas herramientas informáticas que se desprenden de las nTIC para mejorar la gestión y la generación de ventajas competitivas. Sin embargo, nuestros hallazgos mostraron que, si bien las capacitaciones son un eje central para los cimientos de esta cultura informática integral, existe en los feriantes un componente representacional, acerca del valor del conocimiento académico, tanto, así como componentes didácticos y políticos detrás de las capacitaciones y talleres que se brindan desde el sector público (municipal-provincial-nacional). Esto genera fuerte rechazo por parte de feriantes que perciben tiempo perdido en aprender teoría. Como consecuencia, dejan de asistir a tales encuentros de formación profesional en servicio.

La cultura informática integral también es mencionada también por Alfonso Morales-Gutiérrez, Juan Antonio Ariza y Noel Muñiz Rodríguez en el año 2012 en la publicación “El emprendedor Social y el e-empowerment de las redes virtuales” en la “Revista de Economía” de España. En su artículo agregan la creación de sitios virtuales donde los emprendedores comparten las tecnologías que utilizan en su labor diaria y que hacen sus emprendimientos más eficientes. Por el momento es un desafío – que podría tomarse también como antecedente para discutir con ellos- para ambas ferias del alto valle de Río Negro y Neuquén. Tema que retomaremos en los apartados siguientes.

Finalmente, si bien no fue objeto de este estudio analizar los emprendimientos del ámbito rural, sostenemos el supuesto de Guadalupe Palacios Núñez de su tesis del año 2010 “Emprendimiento social: integrando a los excluidos en el ámbito rural”. Allí se demostró que los emprendimientos sociales pueden ser un modelo innovador para enfrentar la exclusión socioeconómica. El estudio de referencia coincide con nuestro trabajo en cuanto a que la constitución de un emprendimiento y su modelo de empresa, es una oportunidad de resolver problemas sociales de manera efectiva, eficiente, sustentable y con valor social.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Las ferias de la economía social y solidaria (EESS) son, como cualquier feria comercial, un espacio de intercambio social donde trabajadores independientes excluidos del sistema formal comercializan sus bienes y/o servicios. Este espacio de relaciones sociales y simbólicas se presenta como un lugar de trabajo donde se generan ingresos que garanticen medios y posibilidades de mejorar la condición de vida de los integrantes de cada feria. A su vez, las organizaciones de la EESS se encuentran inmersas en el mismo contexto que cualquier tipo de organización, en este caso, atravesado por la Era Digital.

La presente tesina tuvo como objetivo indagar la situación actual en la que se encuentran la “Feria 1” de Neuquén Capital y la “Feria de Artesanos y Emprendedores” de la Ciudad de Cipolletti, con respecto al conocimiento y empleo de herramientas informáticas que se desprenden de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (nTIC).

Teniendo en cuenta las preguntas problema que guiaron la investigación hemos concluido que, en su labor diaria, los feriantes utilizan esencialmente softwares de procesadores de texto (Microsoft Word), hojas de cálculo (Microsoft Excel) y algunos pocos emplean programas para edición gráfica como Adobe Photoshop y Corel Draw.

Esto quiere decir que los informantes de ambas ferias superan la primera brecha digital, no así la segunda brecha o brecha cognitiva ya que hallamos que los artesanos entrevistados -pese a tener características diferentes- saben comunicarse e informarse en la Red, pero adolecen de la capacidad de transformar la información en conocimiento.

En otro orden de cosas, al comparar la edad de los feriantes con el empleo de herramientas informáticas de libre acceso o de bajo, cabe resaltar que el componente generacional no es un factor limitante para el uso y conocimiento de nuevas tecnologías. Tampoco se detectaron diferencias entre los integrantes

de las dos ferias, ni en los rubros que los ocupan. Respecto del tema objeto de nuestro estudio ambas ferias muestran resultados similares y el acceso - o no acceso- a nTIC no halla relación alguna con ser orfebre, artesano del cuero, platero, marroquino, entre otros.

Al estudiar la situación de los feriantes para dar respuesta a nuestros interrogantes, observamos que el principal problema por el cual desconocen o no acceden a herramientas informáticas que derivan de las nTIC se relaciona con falta de capacitación, conocimiento y habilidad cognitiva para el aprovechamiento de las mismas. En este sentido, el estudio arroja que, en general, los integrantes de la muestra manifiestan interés en capacitarse básicamente en programas de diseño gráfico, confección de páginas web, blogs. Sin embargo, actúan como obstáculos:

- a) La oferta de capacitación recibida.
- b) El tiempo que deben destinar a capacitarse y que actúa en detrimento del tiempo para la creación de sus artesanías o manualidades.
- c) La representación de que el trabajo artesanal se comercializa en ferias, lo que denota la persecución de valores o de un estilo de vida que asocian a la actividad sin ansias de emprender otro tipo de trabajo.

Definitivamente observamos que, a pesar de existir algunos programas municipales, provinciales y nacionales sobre el uso de nuevas tecnologías aplicadas a emprendimientos de cualquier tipo, no son suficientes para reducir la segunda brecha digital ni para despertar el interés de los feriantes. La esfera política toma relevancia en la confección de estos encuentros y los feriantes toman nota de ello. Motivo por el cual dejan de asistir y pierden confiabilidad en los cursos. Por otra parte, estos programas suelen verse limitados a dictar talleres sobre el uso de redes sociales para comercializar bienes y servicios. Dejan de lado brindar conocimiento sobre soluciones desde programas informáticos para la gestión diaria de los emprendimientos. Los talleres y capacitaciones organizados desde organismos centrales no están pensados desde el destinatario, sino que evalúan como condición satisfactoria la cantidad de asistentes a los mismos.

Asimismo, la propia representación social sobre el artesano urbano actúa en detrimento de la formación profesional relacionada con las nTIC. A pesar de que

en las últimas décadas Internet ha sido incorporada como una vía posible de promoción y venta, los artesanos de la muestra ponen el acento en vislumbrarse a sí mismos como profesionales ocupados en el diseño, la ejecución y venta de sus obras; como creadores artísticos, trabajadores culturales que dan a su producto manufacturado su propio estilo, su personalidad y modo de difusión. Feriantes que venden su trabajo en forma directa al público a través de sus puestos y que en general no ven la necesidad de recurrir a herramientas informáticas para mejorar la gestión de su actividad comercial.

El problema que presentan los feriantes con los que interactuamos es que si bien son conscientes de la compleja situación económica por la que atraviesan y de las ventajas *cooperativas* (competitivas + cooperativas) que pueden brindar las nTIC tanto en cada uno de ellos, como en la conformación de una red de cooperación entre ferias de la EESS, desconocen cómo acceder a ellas.

Aunque no es objeto de nuestro trabajo, no podemos omitir el componente político en organizaciones de la economía social, que influyen tanto en las personas que administran estas organizaciones como en cada integrante. En nuestro caso, significó una barrera de entrada para emprendedores interesados en formar parte de las ferias, y en un obstáculo también para nuestro abordaje metodológico en la puesta en acción de las encuestas.

Para finalizar, respecto a la existencia de convenios de cooperación mutua entre organismos gubernamentales, universidades e instituciones públicas y privadas cuyo objetivo sea difundir y/o capacitar sobre el acceso y utilización de herramientas informáticas a organizaciones de la economía social, podemos mencionar que los datos no arrojan la existencia ni propuestas de cooperación para los feriantes objeto de nuestro estudio.

Ante este escenario, mencionamos algunos puntos claves para la conclusión de este trabajo:

- Los emprendedores sociales son conscientes de que inclusión digital ofrece mayor participación social. De que la aplicación de las nuevas tecnologías genera innovación y multiplica el impacto social, otorgando ventajas competitivas que apoyan el emprendimiento a través de las oportunidades que ofrece Internet (e-empowerment).

- La toma de conciencia sobre el valor de estas tecnologías para mejorar la gestión de sus emprendimientos se enfrenta con el difícil acceso a las mismas, ocasionando diferencias en las oportunidades de promoción de las comunidades sociales e incremento de la distancia entre aquellos que tienen o carecen de acceso a ellas (brecha digital).
- El estudio realizado nos ha permitido consolidar nuestra hipótesis de partida ya que la brecha entre aquellos sectores que poseen conocimiento sobre el uso de herramientas informáticas, así como las competencias necesarias para utilizarlas, y los que carecen de estas posibilidades marca su impacto en las desigualdades sociales. La sub-utilización y/o sub-explotación de dichas herramientas por parte de los feriantes de Cipolletti y Neuquén tiene vinculación directa con dinámicas sociales de inclusión/exclusión y de participación social.

7.2. Recomendaciones

Partiendo de los datos arrojados por nuestro estudio, queremos manifestar algunas recomendaciones que permitirán profundizar el abordaje del tema así también superar, reducir y abordar la segunda brecha digital en organizaciones de la EESS:

- a.- Establecer convenios de cooperación mutua entre organismos gubernamentales, universidades e instituciones públicas y privadas para poner en marcha programas de difusión y capacitación sobre el acceso y utilización de herramientas informáticas a organizaciones de la economía social. Estos programas deberían fomentar un cambio de paradigma pedagógico-didáctico donde el abordaje esté enfocado en las prácticas de gestión y en el empleo de herramientas digitales para emprendedores. Por otra parte, los mencionados programas habrían de complementarse con la:
 - Co-creación de un Comité Regional de Culturas Digitales para Organizaciones de la Economía social y Solidaria, compuesta por integrantes del Estado (municipal, provincial y nacional), empresas y las universidades. Su objetivo será el constante diagnóstico de

brechas digitales en organizaciones de la EESS, seguimiento y generación de programas de fomento para su reducción y construcción de una cultura digital íntegra.

- Creación de un espacio virtual a nivel nacional donde cada feriante pueda consultar y compartir su experiencia con nuevas herramientas informáticas. Ello contribuiría a tejer una gran red nacional de feriantes, donde bajo la modalidad de foro compartan *know-how*, no solo sobre la gestión de sus emprendimientos utilizando herramientas digitales, sino también sobre sus oficios particulares.

b.- Implementación de líneas de investigación-acción sobre necesidades y capacidades de gestión en organizaciones de la economía social y solidaria (ESS) de la región. Investigación coordinada desde la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Nacional del Comahue en pos de analizar los alcances, objetivos, metodología y describir cómo funcionan estas organizaciones de la economía social al tiempo que se brinde formación emprendedora para que los artesanos adquieran las habilidades de la actividad comercial y de esta manera pasen de la actividad informal a la formal. Esta línea investigativa involucra a los emprendedores y recurre a evaluaciones conjuntas (parciales y anuales) para analizar la implementación de la misma, sus resultados y formular recomendaciones para ajustar la acción presente y mejorar la acción futura. A través de la investigación acción, no sólo se enriquecen los emprendedores sino también las universidades al tomar contacto con realidades locales.

Estas recomendaciones se sustentan sobre los hallazgos de la presente tesina, considerando que el Estado (municipal, provincial y nacional), las empresas y las universidades deben ocupar roles protagónicos en el desafío de la reducción de brechas digitales en organizaciones de la economía social y solidaria.

Para finalizar, creemos que las superaciones de dichas brechas implicarían la generación de ventajas no solo competitivas para cada emprendimiento, sino también ventajas cooperativas para el fortalecimiento de las ferias como entes colectivos. La efectividad de estos supuestos ha de ser objeto de estudio de futuras líneas de investigación-acción.

7.3 Reflexiones personales

Muchos son los temas que podemos elegir para hacer el trabajo final de tesina para la consecución del título de grado. En lo personal, la experiencia de campo vivida a través de un voluntariado universitario, asistiendo a productores y emprendedores de sectores vulnerables de la economía actuó como prisma para comprender que, en la sociedad, existen organizaciones de la Economía Social y Solidaria donde se gestan espacios socioeconómicos y prácticas económicas alternativas, fortalecidas con la reciprocidad la solidaridad, la cooperación y la ayuda mutua. Organizaciones que con frecuencia no constituyen demanda solvente, por carecer de capacidad para la contratación de profesionales.

Si tenemos en cuenta que la universidad forma para la sociedad sería importante vigorizar la vinculación del sistema universitario con dichas organizaciones. Esta vinculación llevará a reflexionar alrededor de temas relevantes de nuestro tiempo de los cuales surgirán contenidos disciplinares y problemas que corren el riesgo de quedar fuera de las agendas académicas al tiempo que promoverá la formación de profesionales con saberes acerca de esta economía alternativa. Saberes que brindarán una mirada más amplia y le permitirán al nuevo profesional actuar con mayor compromiso social.

En palabras de Coraggio (2004):

“La universidad y el resto del sistema educativo e investigativo deben trabajar con las organizaciones de la sociedad, la economía y el Estado, haciendo juntos y, así, ir convirtiendo los problemas considerados prioritarios de producción y reproducción material y simbólica en necesidades de conocimiento y, por tanto, en agenda de investigación aplicada” (p.251).

En síntesis, el presente estudio nos permite reflexionar acerca del rol de la Universidad Pública Nacional en la asunción de un papel protagónico en los procesos de desarrollo humano, explorando y llevando a la práctica nuevas estrategias destinadas a construir una sociedad más justa y participativa a través del voluntariado, la cooperación, la investigación-acción y el trabajo con sectores de la economía social que no cuentan con estrategias sustentables de inclusión.

ANEXOS

ANEXO I

MODELO DE ENCUESTA

Encuesta Emprendedores de la EESS

Si deseas registrarte para obtener una camiseta, ingresa tu nombre y tu talla.

Edad

Tu respuesta _____

Rubro al cual se dedica:

Tu respuesta _____

¿Hace cuántos años que se dedica a este emprendimiento?

- Menos de 2 años
- Entre 2 y 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Más de 10 años

¿Posee acceso a Internet? (Desde celular, computadora, tablet o TV, entre otros)

- Si
- No

Indique a través de qué dispositivo accede a Internet con mayor frecuencia:

- Celular
- Notebook
- PC de escritorio
- Tablet
- Smart TV
- Ninguno
- Otros: _____

Seleccione tres actividades habituales que realice cuando accede a Internet:

- Navegar y buscar contenidos en el buscador de Google
- Uso de correo electrónico
- Utilización de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc)
- Visualización de películas y series
- Otros: _____

¿Conoce o ha escuchado alguna vez sobre las siguientes herramientas: Google G Suite, Dropbox, Canva, Prezi, Colppy, Moovly?

- Sí
- No

¿Cuáles considera que pueden ser las mayores dificultades en el uso de nuevas herramientas informáticas de bajo costo y/o gratuitas para la gestión de su emprendimiento? Puede marcar varias opciones.

- Desconocimiento
- Falta de tiempo
- Dificultad para el manejo de recursos informáticos
- Actualización de herramientas informáticas
- Falta de interés
- Otros: _____

ENVIAR

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

ANEXO II

MODELO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Entrevistas a emprendedores

Actividad.....

Edad.....

- 1.- ¿Dentro de qué rubro se ubica tu actividad como feriante? (Orfebrería, Marroquinería, Carpintería, Luthier, etc)
- 2.- ¿Dispone de conectividad a Internet? ¿Dónde?
- 3.- ¿Accede a Internet a través de su computadora/tablet/teléfono celular? (Repregunta en caso afirmativo ¿Cuánto tiempo accede por día?)
 - De 1 a 2 horas
 - De 2 a 3 horas
 - De 4 a 5 horas
 - Más de 5 horas
- 4.- ¿Podría decirme si utiliza una computadora de escritorio o notebook para actividades relacionadas con su trabajo y de ser así para qué las usa?
- 5.- ¿Considera necesaria la habilidad de manejar programas informáticos para la gestión de su negocio? ¿Por qué?
- 6.- ¿Podría enumerar las ventajas que pueden traerle tener conocimiento e implementar herramientas informáticas para la gestión de su negocio?
- 7.- ¿Ha recibido cursos especiales de formación a emprendedores sobre programas informáticos de uso libre o de bajo costo que lo ayuden en la gestión de su negocio? ¿Cómo evalúa dichos cursos? ¿Volvería a asistir?
- 8.- ¿Cómo evalúa el apoyo del Municipio o de otras organizaciones respecto a la oferta de capacitación sobre programas informáticos que lo ayuden en su emprendimiento?
- 9.- ¿Estaría interesado en recibirlos? Fundamente su respuesta
- 10.- ¿Utiliza algún servicio propio o en línea de página web para su negocio? ¿Por qué motivo lo emplea?
- 11.- Podría mencionar algunos contenidos que descarga de Internet? (
- 12.- ¿Cómo calificaría el valor que tienen las redes sociales para su emprendimiento?
- 13.- Ud planteó que a menudo utiliza su email ¿Con qué propósitos lo utiliza?
- 14.- ¿Podría dar su opinión sobre las aplicaciones de mensajería instantánea (como Facebook, whatsApp, Telegram, Snapchat...) respecto de su utilidad o no, para su emprendimiento?
- 15.- Mencione cuáles de las siguientes ventajas cree que pueden ser de utilidad para su emprendimiento?
 - Encuentro virtual con otros emprendedores
 - Reducción de distancias con respecto al mercado
 - Desarrollo de habilidades de búsqueda de información
 - Acceso a capacitaciones gratuitas on-line
 - Mayor conocimiento de programas de fomento y financiación para emprendedores
 - Información sobre ferias regionales, nacionales e internacionales.
 - Venta de sus productos artesanales.
 - Participación en redes de emprendedores
 - Otros (especifique)
- 16.- Conoce y utiliza alguno de los siguientes programas “Conectar igualdad”, Argentina Conectada, Plan Federal de Internet? ¿Por y para qué?
- 17.- Por último ¿qué tipo de capacitación en herramientas informáticas desearía recibir?

ANEXO IV FOTOGRAFÍAS “FERIA UNO” Y “FERIA DE ARTESANOS Y EMPRENDEDORES”

FERIA UNO DE NEUQUÉN CAPITAL



Fuente: Recuperado de <https://www.facebook.com/laferiaunoneuquen/>.

FERIA DE ARTESANOS Y EMPRENDEDORES DE CIPOLLETTI



Fuente: elaboración propia.

ANEXO V



Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Economía y Administración



Resolución Decanal Fa.E.A. Nº 408/2013.-
Neuquén, 29 de octubre de 2013.-

Visto:

El Proyecto de Extensión denominado "Programa de Apoyo a Agentes de Economía Social" presentado ante la Secretaría de Extensión de la Facultad. Y

Considerando:

Que el mencionado Proyecto se encuadra en la normativa dispuesta por la Ordenanza Nº 075/94 del Consejo Superior.

Que forman parte del mismo el Esp. Pablo Ala Rue en calidad de Director, la Mg. Graciela Landriscini en calidad de Co Directora, Lic. Lilien Acosta, Cr Diego Andrada, Lic. Sofia Czarnowski, Lic. Guadalupe Del Castillo, Lic. Federico Gendelman, Lic. Anahi Macovich, Periodista Pablo Mathieu, Cr. Fernando Martínez de Hoz, la No Docentes Alejandra Núñez y los alumnos Gonzalo Avila, Nicolás Berriel, Emanuel Carvajal, Virginia, Cortese, Franco Carassale, Ximena Gómez, Daniela Lambrecht, Damian Lucero, Lucas Martin, Belén Muñoz, Tania Muñoz, María del Pilar Olivares, Cecilia Ortega, Jessica Lorena Paredes, Fabricio Paredes, Fer Ponce de León, Federico Prior, Agostina Ricciotti, Mariel Rivero, Cristian Vergara, Ariana Vidal Tagina, Juan Ignacio Yarke, Yael Zalazar y Mariela Maggi como integrantes.

Que el objetivo general es contribuir a la sustentabilidad de los proyectos que son desarrollados por emprendedores de la ciudad de Cipolletti, con el financiamiento del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y el apoyo del AEDES

Que es política de esta Facultad propiciar actividades de extensión por parte de los docentes y alumnos

Que cuenta con el aval de la Asociación de Empresarios de Economía Social (AEDES)

Por ello,

**LA DECANA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
AD REFERENDUM DEI CONSEJO DIRECTIVO
RESUELVE**



Resolución Decanal Fa.E.A. N° 408/2013.-
Neuquén, 29 de octubre de 2013.-

ARTICULO 1º: AVALAR la presentación del Proyecto de Extensión "Programa de apoyo a agentes de la Economía Social", integrado por el Esp. Pablo Ala Rue en calidad de Director, la Mg. Graciela Landriscini en calidad de Co Directora, Lic. Lilien Acosta, Cr Diego Andradá, Lic. Sofia Czarnowski, Lic. Guadalupe Del Castillo, Lic. Federico Gendelman, Lic. Anahi Macovich, Periodista Pablo Mathieu, Cr. Fernando Martínez de Hoz, la No Docentes Alejandra Núñez y los alumnos Gonzalo Avila, Nicolás Berriel, Emanuel Carvajal, Virginia, Cortese, Franco Carassale, Ximena Gómez, Daniela Lambrecht, Damian Lucero, Lucas Martin, Belén Muñoz, Tania Muñoz, María del Pilar Olivares, Cecilia Ortega, Jessica Lorena Paredes, Fabricio Paredes, Fer Ponce de León, Federico Prior, Agustina Ricciotti, Mariel Rivero, Cristian Vergara, Ariana Vidal Tagina, Juan Ignacio Yarre, Yael Zalazar y Mariela Maggi como integrantes

ARTICULO 2º: Regístrese, Comuníquese y Archívese

ES COPIA FIEL


Dña. MARIELA COTIN MARTINEZ
DECANA
Facultad de Economía y Administración
Universidad Nacional del Comahue

Prof. Cora Bernardi
DECANA
Fac. de Economía y Administración
Universidad Nacional del Comahue

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Referencias bibliográficas

Abramovich, A. L. (2008). *Emprendimientos productivos de la economía social en argentina: Funcionamiento y potencialidades*. Argentina: CLACSO.

Busso, M. (2011). *Las ferias comerciales: también un espacio de trabajo y socialización. Aportes para su estudio*. Argentina: Trabajo y Sociedad.

Bernal, T. (2006). *Metodología de la investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2ª. Ed, México: Pearson Educación.

Castel, R. (2004). *Las metamorfosis de la cuestión social*. Argentina: Editorial Paidós.

Coraggio, J. L. (2016). *Economía Social y Solidaria en movimiento*. Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento.

Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria. El trabajo antes que el capital*. Argentina: Editorial FLACSO.

Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria. El trabajo antes que el capital*. Argentina: FLACSO

Coraggio, J. L. (2010). *Una alternativa socioeconómica necesaria: la economía social*. Argentina.

Coraggio, J. L. (2004). *La gente o el capital: desarrollo local y economía del trabajo*. La Paz. Bolivia. Editorial Abya Yala

De Pascuale, J. (2004). *Argentina: consolidación y desarrollo de la Nueva Economía Social. Apuntes para una prospectiva*. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.

Dei, D. (2006). *La tesis: cómo orientarse en su elaboración*. Prometeo Libros.

Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.

- Galofré, C. (2009). *Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana*. Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana. España: Universidad de La Rioja.
- Giavedoni, J.G. (2014). *Economía social y solidaria trabajo y capitalismo. Relación entre forma de trabajo y patrón de acumulación en el gobierno de la fuerza de trabajo*. Argentina: Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas.
- Gutiérrez, E. (2010). *Contribuyendo al cierre de la brecha digital: Proyecto de Servicio Social Comunitario*. Argentina: Revista Digital 'Razón y Palabra'.
- Hintze, S. (2004). *Estado y políticas públicas: acerca de la especificidad de la gestión de políticas para la economía social y solidaria*. Argentina: Segundo Congreso Argentino de Administración Pública.
- Liger, Q. (2016). *Social Economy. A Study for the IMCO Committee*. Unión Europea: Directorio general de políticas internacionales.
- Kramer, W; Jenkins, B; Katz, R. (2016). *The role of information and communications technology in expanding economy opportunity*. (2016). Estados Unidos: Harvard Case Studies.
- Morales G y Saavedra C. (2016). *Software Libre: Una fuente abierta en favor de lo público*. Argentina: Universidad Nacional de Buenos Aires.
- Orellana A y Escalante F. (2015). *Análisis, diseño e implementación de Cloud Computing*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ospina, J. A. (2007). *Impacto de las TIC en el emprendimiento empresarial: Estimaciones econométricas a nivel de un panel de países*. Chile: Universidad de los Andes.
- Pérez Sanz, J. (2014). *El papel de las tecnologías de la información y comunicación en las empresas de la economía social*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Polanyi, K. (2007). *La gran Transformación. Crítica del liberalismo económico*. Quipu Editorial.
- Rodil, J. L. (2015). *Problemas y retos de gestión empresarial en la economía digital: estudio comparado y sistémico de competencias directivas*. España: Universidad José Camilo Cela.
- Sautu, R. (2005). *Manual de metodología*. CLACSO Libros.
- Touraine, A. (2006). *Un nuevo paradigma para el mundo de hoy*. Buenos Aires: Paidós Editorial.

Tesis

Busso, M. (2007). *Trabajadores informales en Argentina: ¿de la construcción de identidades colectivas a la constitución de organizaciones?* Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). Tesis doctoral.

Zanfrillo, A. (2014). *Inclusión productiva: un análisis de brecha digital en agentes de la economía social y solidaria*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Referencias hemerográficas

Mozas Moral, A. *Economía social y nuevas tecnologías. Introducción CIRIEC-España*, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 49, agosto, 2004, pp. 6-11.

Referencias electrónicas

Capellán, N. (2015) *El Impacto de las TIC en la economía y la-sociedad. Opiniones de expertos y testimonios sectoriales*. Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina. Editorial Autores de Argentina. Buenos Aires. Recuperado de <http://www.cicomra.org.ar/cicomra2/2015/>.

Monzón Campos J. L. y Chávez Ávila, R. (2012) *La economía social en la unión europea*. Informe elaborado para el Comité Económico y Social Europeo por el Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa (CIRIEC) ES Recuperado de <http://docplayer.es/259075-La-economia-social-en-la-union-europea.html>