

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL VINCULADO A PULSIONES Y DIVERSIDAD DE
GÉNERO**

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR LINKED TO GENDER DRIVES AND DIVERSITY



Emmanuel Oliverio - emmanueloliverio@economicas.uba.ar

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4020-8201>

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión (IADCOM), Programa Interdisciplinario en Métodos Experimentales Aplicados a la Gestión y a la Economía (PIMEAGE). Buenos Aires, Argentina.

Categoría del artículo: Científico.

Clasificación JEL: M14; M15

Currículum Vitae (CV)

Doctor de la Universidad de Buenos Aires, Área: Ciencias Económicas, Subárea: Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Especialista en Docencia Universitaria en Ciencias Económicas de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Cursando actualmente el Ciclo General para la Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, UBA.

Profesor Adjunto Regular de la asignatura Administración General, Profesor Adjunto Interino del Seminario de Integración y Aplicación, y de la materia optativa

Psicología Organizacional, FCE, UBA. Profesor Adjunto Interino de las asignaturas Gestión y Administración de las Organizaciones y Teoría de la Organización y de la Organización Industrial, del Instituto de Ciencias Sociales y Administración, Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ).

Director del Programa Interdisciplinario en Métodos Experimentales Aplicados a la Gestión y a la Economía (PIMEAGE) del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión (IADCOM), FCE, UBA. Investigador formado en el Centro de Estudios Organizacionales del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión (IADCOM), FCE, UBA. Categoría 4 del Programa de Incentivos a docentes investigadores del Ministerio de Educación de la Nación. Comité Evaluador de la disciplina Economía, Administración y Contabilidad.

Director de Proyecto UBACyT, Programación Científica 2023. Dirigió Proyecto de Investigación por Área Temática (PROIAT), FCE-UBA, Programación Científica 2018. Ha sido Autor Titular de Proyecto de Investigación Financiado del Centro de Investigaciones en Ciencias Económicas (CICE), Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Codirector y miembro del Comité Editorial de la Revista Científica: Revista de Investigación Interdisciplinaria en Métodos Experimentales; Miembro del Consejo Editorial de la Revista Científica: Cuadernos del CIMBAGE; Miembro del Comité Científico de la Revista de ADENAG. Delegado UBA y Revisor de Cuentas de la Asociación de Docentes Nacionales de Administración General (ADENAG). Secretario Científico del Capítulo Historia de la Salud Mental en Argentina, en la Asociación Argentina de Salud Mental (AASM). Ha publicado varios libros, diversos trabajos y participado en numerosos eventos científicos.

Resumen:

El presente trabajo expone la presentación del Proyecto UBACyT titulado “Comportamiento organizacional vinculado a las pulsiones sexuales y la diversidad de género. Un abordaje sobre las consecuencias pulsionales que genera la sociedad disciplinaria y de rendimiento en las organizaciones actuales”, cuyo director es el autor del presente artículo.

Allí se busca estudiar la existencia de formas en que inciden tanto la pulsión sexual como la diversidad de género en el comportamiento organizacional. Para ello, se indagará acerca de cómo se manifiestan ambas variables sobre las personas al interior de las organizaciones utilitarias y normativas, a partir de las consecuencias que genera la influencia de la sociedad disciplinaria y de rendimiento.

El objetivo general del Proyecto es indagar sobre el comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitaria y normativa a partir de la vinculación entre las consecuencias generadas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y la diversidad de género.

La metodología se basa en análisis de Componentes Principales (PCA), de Clusters o Conglomerados y de Multivariante de la Varianza (MANOVA) sobre datos recopilados.

Se busca analizar las pulsiones y crear un índice que permita comparar la situación sobre la igualdad de género en las organizaciones.

Palabras clave: Pulsiones. Diversidad de Género. Organizaciones utilitarias y normativas. Sociedades Disciplinarias/Rendimiento. Comportamiento Organizacional.

Abstract:

This paper presents the presentation of the UBACyT Project entitled "Organizational behavior linked to sexual drives and gender diversity. An approach on the pulsional consequences generated by the disciplinary and performance society in current organizations", whose director is the author of this article.

The aim of the article is to study the existence of ways in which both sexual drives and gender diversity affect organizational behavior. For this purpose, it will be investigated how both variables manifest themselves on people within utilitarian and normative organizations, based on the consequences generated by the influence of the disciplinary and performance society.

The general objective of the Project is to investigate the behavior of people in utilitarian and normative organizations based on the link between the consequences generated by the channeling of the sexual drive towards work and gender diversity.

The methodology is based on Principal Component Analysis (PCA), Cluster Analysis, and Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) on collected data.

The aim is to analyze the impulses and create an index to compare the situation of gender equality in organizations.

Keywords: Drives; Gender Diversity; Utilitarian and normative organizations; Disciplinary/Performance Societies; Organizational Behavior.

1. Introducción

El presente trabajo expone la presentación del Proyecto UBACyT de Programación Científica 2023 titulado “Comportamiento organizacional vinculado a las pulsiones sexuales y la diversidad de género. Un abordaje sobre las consecuencias pulsionales que genera la sociedad disciplinaria y de rendimiento en las organizaciones actuales”, cuyo director es el autor del presente artículo.

Lo que allí se pretende estudiar es las formas en que inciden tanto la pulsión sexual como la diversidad de género en el comportamiento organizacional.

El objetivo general del Proyecto es indagar sobre el comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitarias y normativas a partir de la vinculación entre las consecuencias generadas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y la diversidad de género. Por su parte, el presente artículo tiene como objetivo exponer la confección del mencionado Proyecto y así ampliar su alcance y difusión.

Por su parte, el diseño metodológico elegido es fundamental para obtener resultados adecuados. Consiste en aplicar tres tipos de métodos sobre los datos recopilados: un análisis de Componentes Principales (PCA), de Clusters o Conglomerados y de Multivariante de la Varianza (MANOVA). Los mismos forman la base para poder analizar si el comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitarias y normativas se encuentra condicionado a partir de las consecuencias producidas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y por una mayor desigualdad de género.

Se expondrán también los fundamentos conceptuales que configuran el marco teórico y se pondrá especial énfasis en las técnicas descriptas, cuya aplicación constituye una innovación con respecto a la temática. El Proyecto se propone realizar un aporte en cuanto al estudio de las formas de organización utilitarias y normativas con perspectiva de género, poniendo énfasis en la vinculación con las pulsiones sexuales. Además, la creación de un índice que permita comparar la situación en cuanto a la igualdad de género en las organizaciones.

2. Marco teórico

La unidad de análisis definida es el comportamiento organizacional, compuesto por conductas, actitudes y formas de actuar que tienen las personas en las organizaciones a diferentes niveles: individual, grupal y organizacional. El CO puede definirse como el campo de estudio que “investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta” (Robbins y Judge, citado por Franklin y Krieger, 2011:9). Además, el comportamiento en el ámbito organizacional está siempre ligado a la consecución de determinados objetivos y metas, tiene un propósito ya que “una gran parte del comportamiento, y especialmente del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones administrativas, es intencionado; es decir, está orientado hacia metas u objetivos” (Simon, 1978:6).

Por su parte, es menester aplicar una clasificación de las organizaciones, a fin de establecer un abordaje adecuado. Para ello, se remitirá a las tipologías definidas por Amitai Etzioni (1965). El autor postuló la interrelación entre dos variables: los tipos de poder (o medios de control) por un lado, y los tipos de involucramiento (o compromiso de los miembros), por otro. De allí se desprenden tres tipologías organizacionales (Etzioni, 1965): -Utilitarias: con fines de lucro. Remuneración como base del control. Por ejemplo: empresas; comercios; -Normativas: recompensa por pertenecer (voluntarias). Consenso sobre objetivos y métodos. Por ejemplo: clubes; asociaciones profesionales; -Coercitivas: autoridad (autoritarismo) en el nivel superior. Imposición de poder por la fuerza. Por ejemplo: campos de concentración; cárceles; hospitales psiquiátricos. Cabe destacar que el último tipo no será abordado debido a las dificultades que presentan las organizaciones de carácter restrictivo y en contexto de encierro en cuanto a la recopilación de datos. Además, se actualizará el análisis de las organizaciones a partir de su caracterización influenciada por la economía de plataformas (Consoli, 2022).

Las variables que aquí se aplicarán, se desprenden del concepto de sexualidad, entendida desde sus múltiples dimensiones. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud considera que:

“La sexualidad es un aspecto central del ser humano durante toda la vida y abarca el sexo, las identidades y los roles de género, la orientación sexual, el erotismo, el placer, la intimidad y la reproducción. Se experimenta y se expresa en pensamientos, fantasías, deseos, creencias, actitudes, valores, conductas, prácticas, roles y relaciones. Si bien la sexualidad puede incluir todas estas dimensiones, no todas se experimentan o se expresan. La sexualidad es influenciada por la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales.” (OMS, 2006:10)

Cumple una función fisiológica, pero, a su vez, desde el punto de vista psicológico, el término sexualidad es algo más importante como construcción del aparato psíquico, según lo configura el psicoanálisis, ya que, para Freud, el individuo, desde su formación inicial, reprime en el inconsciente cuestiones que son innatas, propias de su condición humana, debido a las implicancias de vivir en sociedad y bajo una cultura determinada. Así, se genera un proceso interno complejo, ya que dichas represiones inconscientes generan la libido, transformándose en pulsiones que, al no encontrar una salida a través de la satisfacción adecuada, buscan otro camino alternativo y llegan a “explotar”, convirtiéndose en un “síntoma” como ser: un sueño, un olvido, un acto fallido, una parálisis, entre otros. Cabe agregar que se le ha criticado a Freud que se centraba mucho en la sexualidad partiendo desde valores masculinos y patriarcales, sobre todo desde los movimientos feministas contemporáneos (Morgan, 1991). Es por ello que se hace imperiosa la necesidad de agregar una perspectiva de género.

Los estudios sobre temáticas de género han proliferado en numerosas disciplinas a lo largo del Siglo XX y en lo que lleva transcurrido el XXI, teniendo cada vez una mayor relevancia (Femenías, 2008). Las Ciencias Económicas no son la excepción, predominando abordajes de dicha temática en el ámbito de las actividades laborales, buscando visibilizar las desigualdades existentes (Shokida, Serpa & Moure, 2020). Sin embargo, dichos estudios no son tan numerosos todavía, por lo cual queda mucho camino por recorrer y es en ese sentido necesario abordar las temáticas de género en nuestra disciplina (Oliverio, 2022). A modo de ejemplo, en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas, UBA, se registra solamente una tesis doctoral orientada a administración que aborde la temática de género y diversidad en las organizaciones. Si ampliamos el criterio de búsqueda a todo tipo de trabajo científico, nos da que el número asciende a 53 entre tesis de maestría, doctorado, artículos, relacionados con género de un total de 6.802 registros (Biblioteca Digital FCE-UBA, 2022). Claramente la proporción es muy baja, en comparación con otros ámbitos de conocimiento.

El género es una variable de la sexualidad que comprende en su interior otras dimensiones tales como la diversidad, igualdad, equidad, entre otras. Implica atributos, prácticas, comportamientos y valores que determinan cómo debería ser socioculturalmente un varón o mujer, en términos biológicos, sociales y simbólicos (RED, 2016 y 2017). Sin embargo, a la hora de considerar el género de una persona, se deben tener en cuenta, entre otras, las siguientes dimensiones:

“-Diversidad de género (reconocer que la preferencia y autoexpresión de muchas personas no encaja dentro de las normas de género aceptadas comúnmente);

-Identidad de género (vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento);

-Expresión de género (El modo en que las personas manifiestan su construcción de género);

-Igualdad de género (garantizar la igualdad de derechos, responsabilidades, condiciones y oportunidades de todos los géneros);

-Equidad de género (brindar las mismas condiciones, trato y oportunidades a todos los géneros, tomando en cuenta las características o situaciones diferentes);

-Paridad de género (participación cuantitativamente homogénea de mujeres y varones en todos los ámbitos de la sociedad, particularmente en lo referente a la toma de decisiones y en la representación política)." (RED, 2017:12-15)

Medir la variable de pulsión sexual no es tarea fácil. A tal fin, se abordarán los aportes realizados por Christophe Dejours en cuanto a las herramientas sobre el trabajo de psicodinámica y psicopatología. La primera es definida como mediadora entre la salud mental y la actividad laboral, ya que "intenta definir las pautas de comportamiento, las actitudes y las defensas colectivas e individuales propias de cada tipo de trabajo" (Plut, 2002:131). En esa vía, el propio Dejours, siguiendo los trabajos de Sivadon, manifiesta que se siguen dos caminos, el primero, centrado en "la función del trabajo como mediador de la salud, el segundo, por el contrario, que trata de aprehender los efectos deletéreos del trabajo sobre la salud mental" (Dejours, 2000:2). Por lo tanto, tiene que ver tanto con las implicancias positivas del trabajo como así también con los trastornos que genera.

El contexto social, las organizaciones y sus exigencias, configuradas como propias para el individuo, requieren un alto grado de energía pulsional de éste para desarrollar sus tareas laborales dentro del mismo. Como fundamento, Dejours acerca en su análisis la concepción de "pulsionalidad" y trabajo, no sólo en el sentido productivo sino más bien desde una perspectiva subjetiva, ya que el trabajar (poiesis) "sólo recibe su genio inventivo a través del relevo de un segundo trabajo de sí sobre sí (Arbeit); trabajar no es únicamente producir, también es transformarse a sí mismo" (Dejours, 2012:53). En tanto que la actividad del trabajo no es solamente lo que las empresas consideran como productivo, sino que conforma la subjetividad de las personas, se hace necesaria una correcta comprensión de la psicodinámica de cada actividad.

Por su parte, la psicopatología del trabajo es un término surgido en la década del '50 del siglo pasado, marcado por un contexto de posguerra y reintegración social de sus partícipes, a raíz de la preocupación de la comunidad de psiquiatras por el rol que cumple el trabajo en la

génesis de los trastornos mentales y sus efectos patógenos. Es así que se dividen entre dos concepciones de las perturbaciones mentales, una organodinámica (determinismo individual de la enfermedad a consecuencia de una desorganización orgánica psíquica) y otra sociogenética (sucesos, encadenamiento de las situaciones vividas y características de las relaciones sociales) para definir el papel del trabajo en la patología (Dejours & Gernet, 2014).

La base conceptual de abordaje es también psicoanalítica, aunque, al igual que la psicodinámica, cambiando el foco de lo endógeno hacia el impacto de las realidades externas sobre el sujeto. Por lo tanto, se preocupa no sólo por la salud mental de las personas, sino también por las condiciones para una transformación del trabajo (Dejours, 2001).

Al respecto, Dejours (2001) define tres dimensiones para dicha transformación:

1) La organización del trabajo, es decir la división de las tareas, los dispositivos de control, vigilancia, jerarquías, etc. Es necesario identificar lo que, en la situación de trabajo, pone específicamente en cuestión al funcionamiento psíquico. Será patógena o estructurante, según corresponda.

2) El sufrimiento, estado de equilibrio inestable, que implica una confrontación entre los factores patógenos provenientes de la organización del trabajo y los procedimientos defensivos elaborados por los mismos trabajadores. Dichas defensas están marcadas por las obligaciones organizacionales, contra las cuales fueron levantadas.

3) El trabajo como fuente de placer, puede contribuir de modo original a la lucha para conquistar y defender la salud. Se plantea como interrogante sobre las características de las organizaciones del trabajo que dan acceso al placer, a la salud mental y del cuerpo, a pesar de hacer referencia a las concepciones psicosomáticas.

Como puede observarse, estas herramientas de análisis son de aplicación y pueden contribuir a una mejora en la calidad de vida de las personas en un contexto de organizaciones más exigentes, sobre todo en la época actual.

Los temas abordados se vienen trabajando por parte del equipo desde hace varios años. Cabe mencionar los análisis que aportan al estado de conocimiento.

Comenzaremos por un estudio sobre las políticas de diversidad en las empresas argentinas (Oliverio, Consoli & Colacioppo, 2019), en el cual se aborda el tema de diversidad, partiendo de la aparición de áreas de estudio en el ámbito organizacional conocidas como: gestión de la diversidad, multiculturalismo o desarrollo de organizaciones multiculturales (Heller, 2012). El término diversidad se viene desarrollando desde la década del '70,

entendiéndose como la incorporación de mujeres y minorías dentro del mercado laboral (Keil et al., 2007). En las organizaciones, podemos encontrar diversidad de personas en varios aspectos:

“étnicos, religiosos, familiares, de origen social, geográfico o nacionalidad, fisonómicos, corporales, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, formación, edad, discapacidad, personalidad, estilo de trabajo, cultura, sistema de creencias, entre muchas otras características que constituyen al ser humano.” (R.E.D. de empresas por la diversidad, 2016:7)

Dichos factores, visibles y no visibles, son los que conforman la diversidad y dan cuenta de la identidad de las personas. Por lo que la diversidad debe ser gestionada, ya que una mirada desde la diversidad “implica valorar las diferencias y las habilidades de cada individuo, por cuanto la singularidad de cada uno se refleja en la contribución que hace a la organización” (R.E.D. de empresas por la diversidad, 2016:7).

Los autores observaron en la muestra de empresas seleccionadas, la mayoría se declaraba conocedora de la diversidad. Sin embargo, se ha detectado una invisibilidad de varios ejes que comprende la misma, ya que en los informes relevados se concentró la mayor cantidad de repeticiones sobre cuatro ejes (salud, género, discapacidad y cultura) dejando relegado al resto¹. Por su propia definición, este aspecto de los informes se presenta como falencia para lograr el respeto por la diversidad. También, por falta de recorrido en dicha materia, las empresas deberían incorporar los ejes de diversidad en su totalidad como herramientas fundamentales para la implementación de políticas, en búsqueda de mejora en la calidad de vida de las personas. El respeto a la diversidad posiblemente generaría mejoras en el liderazgo y consecuentemente atraería una ventaja competitiva empresarial.

Respecto a la Construcción social y cultural del género en las Ciencias Económicas (Oliverio, 2022), se procedió a explorar el grado de conocimiento sobre la construcción del género desde una perspectiva social y cultural que tienen los profesionales en Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se pudo generar un producto final que incluye dos herramientas para fortalecer un mejor abordaje respecto del tema. En primera instancia, se realizó el diseño de un procedimiento para generar indicadores en forma periódica y sistemática, con el fin de facilitar tanto el seguimiento del grado de conocimiento de la construcción social, cultural e histórica del género, así como también la comparación en distintos contextos. Todo ello con el fin de medir en un período de tiempo cuáles son los conocimientos necesarios que permitirían incluir una perspectiva de

¹ Los otros ejes son: generacional, pluralidad religiosa, vulnerabilidad socioeconómica, diversidad sexual, pensamiento, opinión y creencias, y aspecto físico.

género más amplia en las profesiones vinculadas a las Ciencias Económicas. Dicho procedimiento tuvo como objetivo generar una metodología útil que se pueda replicar en diferentes organizaciones y contextos, permitiendo la comparación entre los mismos. Como segunda herramienta planteada, el diseño de instancias de formación profesional, tales como Cursos, Capacitaciones, Seminarios, que incluyan estos temas, ofrecidos desde el ámbito del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de CABA, y que permitan estar a la vanguardia sobre una problemática que es hoy fundamental para la gestión del cambio en las organizaciones. Siendo esto de gran relevancia, ya que los estudios de género aportan un valor agregado a las profesiones en Ciencias Económicas, muy adecuado para afrontar los cambios que se están dando en las organizaciones.

En el relevamiento realizado pudo observarse que no existen conocimientos significativos respecto a la temática de género, así como tampoco instancias de capacitación que se encaminen a zanjar esas diferencias. Derivado de la investigación se recomendó la necesidad de implementar un curso de perspectiva de género con orientación a profesionales en Ciencias Económicas, mediante la incorporación al lenguaje profesional de toda una batería de conceptos que se vienen desarrollando históricamente en materia de géneros y diversidades, los que pueden aportar a la mejora continua de la gestión organizacional. Con contenidos mínimos en la introducción a los estudios de géneros, legislación sobre temática de géneros; ampliación de derechos sobre géneros y diversidades, géneros y violencias, géneros y trabajo; desigualdades en el ámbito laboral, géneros y políticas públicas, entre otros.

Respecto de la perspectiva de género en relación con el poder (Colacioppo, Oliverio & Pacho, 2018) desde el ámbito del Proyecto de Investigación PROIAT titulado “Las Empresas Recuperadas en el desarrollo económico y social de la Ciudad de Buenos Aires. Una mirada desde la perspectiva de género en relación al poder”, en principio se avanzó desde el punto de vista exploratorio, generando un primer acercamiento a las formas de ejercicio del poder en el ámbito de empresas recuperadas y cómo se produce la participación de las mujeres. Se realizó un relevamiento de información primaria y secundaria para obtener aquellas características distintivas de las empresas recuperadas, para poder definir una tipología referida a las formas de organización y estructura en ellas. Por otro lado, dentro del análisis titulado Poder y género, una medición dentro de las Empresas Recuperadas (Báez, Consoli, Navarro Brandán, 2018), se obtuvo un trabajo de campo de relevamiento cuantitativo acerca de las trabajadoras en las empresas recuperadas, a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas construidas en referencia al marco teórico de dicho proyecto.

3. Metodología

En el proyecto aquí presentado se pretende estudiar las formas en que inciden tanto la pulsión sexual como el género en el comportamiento organizacional. Para ello, se indaga acerca de cómo se manifiestan ambas variables sobre las personas al interior de las organizaciones, a partir de las consecuencias que genera en las mismas la influencia de la sociedad disciplinaria y de rendimiento.

Se trata de abordar la sexualidad desde la multiplicidad de dimensiones que tiene el término (ya sea como vía de reproducción, sexo biológico, relaciones sexuales, identidad de género, etc.). Más específicamente, desde el psicoanálisis como pulsión sexual.

A partir de los estudios de su precursor, Sigmund Freud (1979), se sostiene que las pulsiones generadas por la energía vital de los individuos son las que, al reprimirse por cuestiones culturales y sociales y no satisfacerse en forma adecuada, encauzan un camino diferente, canalizándose hacia una nueva vía de escape que genera un síntoma. Éste a su vez puede manifestarse de varias formas, ya sea una parálisis, un acto fallido, un error de escritura, etc.

Por su parte, Michel Foucault (1992; 2009) ha analizado los distintos dispositivos denominados de saber-poder imperantes con respecto a cuestiones de sexualidad, describiendo su represión en la edad media o en la era moderna, donde ocupa un lugar hegemónico dentro del discurso. Esto es importante a la hora de abordar el tema, ya que la descripción que hace de las formas de control social y la influencia que tienen las relaciones de poder en la vida cotidiana, configura una relevante caracterización de la genealogía de la sociedad que se mantiene vigente en nuestros días.

La propuesta de investigación radica en relacionar esos términos, más cercanos a la psicología y sociología, con la administración. Fundamentalmente, con el objeto de estudio que tiene la misma, es decir, las organizaciones. Más específicamente se hará hincapié en el comportamiento organizacional, planteando la pulsión sexual y el género como variables del mismo. En este punto se agrega la perspectiva de género, debido a que es fundamental para abordar la temática de la sexualidad.

Las organizaciones utilitarias y normativas que se abordan se han ido configurando desde el advenimiento de la llamada sociedad posmoderna, como unidades complejas que representan un nivel de exigencia muy alto para sus miembros. De hecho, debido a la vorágine de nuestros días, se viene constituyendo un tipo de individuo organizacional, denominado por Nicole Aubert y Vincent De Gaulejac (1993) como hombre managerial, a quien caracterizan por una búsqueda narcisista y una necesidad de éxito latente, que lleva a generar en el ámbito de la

organización y su contexto, situaciones que fomentan un alto grado de estrés en las personas. También desde la psicodinámica del trabajo, propuesta por Christophe Dejours (2000), se combinan factores psicológicos y ambientales en el análisis del desarrollo humano en el ámbito laboral. En ese marco, surge la idea del panóptico digital, como forma de control y vigilancia que recae directo en las organizaciones, configuradas como modelos de negocio desde la economía digital.

Es necesario desarrollar el estudio propuesto teniendo en cuenta tanto las variables de la pulsión sexual y el género, como variables del comportamiento dentro de las organizaciones. Es decir, que dicho estudio tenga en cuenta la posibilidad de centrar el análisis de las mismas (variables) en su principal componente: las personas, ya que, como podría observarse, el nivel de exigencia hacia el capital humano se ha ido incrementando con el paso del tiempo y más aún con el actual contexto caracterizado por las sociedades disciplinarias (Foucault, 2015) y de rendimiento (Han, 2012; 2013; 2014). No serán consideradas las organizaciones de tipo coercitivas, por la dificultad que representa el acceso a datos en organizaciones de tipo restrictivas y en contexto de encierro.

Como Objetivo General se plantea: Indagar sobre el comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitario y normativo a partir de la vinculación entre las consecuencias generadas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y la diversidad de género.

Como Objetivos Específicos se plantean:

1. Analizar el comportamiento de las dimensiones de diversidad, igualdad y equidad de género en las organizaciones de tipo utilitario y normativo.
2. Describir las organizaciones de tipo utilitario y normativo que propicien la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo.
3. Identificar agrupamientos de organizaciones a partir de la vinculación entre las pulsiones sexuales y la diversidad de género.

Como Hipótesis de trabajo se plantea: El comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitario y normativo se encuentra condicionado a partir de las consecuencias producidas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y por una mayor desigualdad de género.

Como Hipótesis Secundarias se plantean:

1. Las dimensiones de diversidad, igualdad y equidad de género afectan a las organizaciones de tipo utilitario y normativo en cuanto a sus formas de organización, mejorando el rendimiento.

2. Existen características de sobre exigencia en las personas que integran organizaciones de tipo utilitario y normativo que propician una canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo.

3. Existen agrupamientos de organizaciones que se diferencian a partir de la pulsión sexual y la diversidad de género.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Habiendo atravesado investigaciones exploratorias y descriptivas en trabajos anteriores, se reconocen como variables de importancia para el estudio del comportamiento organizacional a la pulsión sexual y la diversidad de género (Oliverio, 2022).

Los estudios exploratorios implican “profundizar el conocimiento de un área o campo determinado, el que corresponde al de la idea inicial” (Fassio, Pascual & Suárez, 2002:15). Según Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2014:79) “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado”, o que se han hecho estudios similares, pero en contextos diferentes. En general, sirven para determinar tendencias e identificar relaciones potenciales entre variables, dando lugar a estudios descriptivos, correlacionales o explicativos.

Por su parte, “los estudios descriptivos miden las variables en forma independiente, nunca buscan establecer y/o medir relaciones entre variables (...) el objetivo de estos estudios es describir situaciones y/o fenómenos” (Fassio, Pascual & Suárez, 2002:38).

Finalmente, en los estudios correlacionales se plantea el propósito de medir el grado de relación entre dos o más variables. Se elaboran mediciones de cada una, se cuantifica y se analizan los hallazgos de manera que sea posible establecer una vinculación clara entre ellas (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014). Por lo tanto, dado que se busca vincular la pulsión sexual y la diversidad de género con el comportamiento organizacional, este trabajo es correlacional.

Para ello se propone un instrumento de recolección de datos de tipo mixto que permitirá combinar información cuantitativa y cualitativa a los fines de generar información útil. (Bryman, 2012). Así, la presente investigación tiene una parte cualitativa y una parte cuantitativa.

Las técnicas de investigación cualitativas procuran “acceder a las estructuras de significados propias de esos contextos” (Vasilachis de Gialdino, 1992:57). Las técnicas

características de dicha metodología son la inducción analítica, el análisis de contenido, la hermenéutica, el análisis lingüístico de textos, las entrevistas en profundidad, las historias de vida, la observación participante y no participante, ciertas manipulaciones de archivos, entre otras (Vasilachis de Gialdino, 1992).

Mientras que las técnicas cuantitativas ponen el énfasis en la cuantificación al recopilar y analizar datos. Por lo tanto, implica un enfoque deductivo, con mayor cercanía al positivismo y considera a la realidad social como externa; es decir, objetiva. (Bryman, 2012)

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se aplicarán bases de control ni se espera manipular las variables, sino que se pretende descubrir relaciones complejas e interacciones entre grupos humanos y/o personas (Fassio, Pascual & Suárez, 2002). Dentro del mismo, ha sido del tipo transversal, o sea, se han recolectado los datos en un único momento (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

3.2. Operacionalización de variables

La unidad de análisis es el comportamiento organizacional y sus variables son la pulsión sexual y la diversidad de género. A continuación, se detalla de qué forma se operacionalizan dichas variables a fin de construir el instrumento de recolección de datos.

La operacionalización de variables “consiste en avanzar desde conceptos teóricos a conceptos que tengan referentes empíricos inmediatos” (Fassio, Pascual & Suárez, 2002:76). Ambas se operacionalizan a través de la conceptualización de sexualidad, según lo expuesto en el marco teórico, poniendo énfasis en la pulsión sexual y la diversidad de género.

Unidad de análisis: Comportamiento organizacional			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías
Pulsión sexual	Psicodinámica	Pulsionalidad	Bienestar psíquico
			Malestar psíquico
			Zona intermedia
		Actividad laboral	Exigente
			Regular
			Flexible
	Psicopatología	Organización del trabajo	Patógena
			Estructurante
		Placer	Alto
			Medio
			Bajo
		Sufrimiento	Alto
Medio			
Bajo			

Tabla1 - Operacionalización de la variable pulsión sexual.
Elaboración propia.

Unidad de análisis: Comportamiento organizacional			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías
Diversidad de Género	Género	Sexo asignado al nacer	Mujer
			Varón
			Otro
		Expresión de género	Femenina
			Masculina
			Andrógina
			Otra
		Identidad de género	Cisgénero
			Transgénero
			Otra
		Orientación sexual	Heterosexual
			Homosexual
	Bisexual		
	Otra		
	Igualdad de género	Derechos, responsabilidades y oportunidades	Alta
Media			
Baja			
Equidad de género	Condiciones y trato	Alta	
		Media	
		Baja	
Paridad de género	Participación cuantitativa homogénea	Alta	
		Media	
		Baja	

Tabla2 - Operacionalización de la variable diversidad de género.
Elaboración propia

3.3. Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se llevará adelante a través de encuestas. La encuesta es uno de los instrumentos de recolección de datos más utilizados al estudiar dispositivos sociales tales como las organizaciones. Se trata de una técnica que se constituye a través de un procedimiento estandarizado que el equipo de investigación diseña con la finalidad de recoger datos de una muestra que se busca explorar, describir o explicar (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014). Por sus características y facilidad de implementación, se encuentra a la encuesta como el instrumento adecuado para utilizar en esta investigación.

4. Desarrollo

En este apartado se le dará especial importancia a las técnicas de procesamiento de datos que se pretenden implementar, ya que constituye el aporte fundamental del proyecto al ser un enfoque innovador de aplicación para las temáticas abordadas.

El análisis multivariante es una rama de la estadística que se centra en la investigación simultánea de dos o más características (variables) de un objeto. Es decir, que dirige su atención al estudio de la correlación reflejada entre dos o más variables. Considerando, además, que la investigación implica establecer hipótesis que luego sean contrastadas mediante la recolección de datos, primero, y su análisis, después (Aldas & Uriel, 2017). Por último, considerando el carácter correlacional de este trabajo, el análisis multivariante es la herramienta que mejor se ajusta a las necesidades metodológicas de esta investigación.

Particularmente, se utilizarán de manera combinada las técnicas de Análisis de Componentes Principales (PCA), Análisis de Clusters o Conglomerados y Análisis Multivariante de la Varianza (MANOVA).

4.1. Análisis de Componentes Principales (PCA)

El análisis de Componentes Principales (PCA) es una técnica exploratoria de datos que se aplica entre variables Métricas correlacionadas. Su objetivo es reducir la dimensionalidad con mínima pérdida de información. Se recurre a la creación de un nuevo subconjunto de variables no correlacionadas entre sí, que aporten la mayor parte de la información con respecto a las variables originales. Además, permite interpretar estas nuevas variables o factores según la carga que tienen respecto a las variables originales. De manera que podemos interpretar las nuevas variables según el poder de agrupamiento de la explicación de las variables originales.

La aplicación de este método es muy útil cuando existen gran cantidad de variables métricas correlacionadas y podemos resumir esa misma cantidad de variables en unos pocos componentes principales que explican gran parte de la varianza muestral, pero con menor cantidad de datos (Aldas & Uriel, 2017). En este caso el método será calculado a partir del uso de las dimensiones definidas en la operacionalización.

4.2. Análisis de Clusters o Conglomerados

El análisis de Clusters o Conglomerados es una técnica de análisis de interdependencia que estudia relaciones entre casos y tiene como objetivo clasificar las observaciones en grupos. De manera que cada grupo sea homogéneo en relación con las variables que se utilizan y que los grupos sean lo más heterogéneos posible entre sí.

Existen dos grandes enfoques para la determinación de algoritmos de agrupamiento. (1) métodos jerárquicos y (2) métodos no jerárquicos. Los primeros suponen la toma de $n-1$ decisiones de agrupamiento pudiendo identificar métodos aglomerativos y desagregativos. Mientras que los métodos aglomerativos parten de considerar a cada individuo como un grupo conformado como único, los métodos desagregativos recorren el camino inverso, partiendo de considerar a todo el conjunto de observaciones como un único grupo y disociando hasta llegar a que cada individuo se constituya como grupo individualmente. Es este tipo de algoritmos de agrupamiento, el investigador deberá seleccionar la cantidad de grupos a considerar utilizando distintas herramientas y su criterio.

En los métodos no jerárquicos los grupos no se conforman a través de una secuencia de fusión, sino que se establece previamente el número de grupos a obtener y los individuos se van clasificando en función de los grupos definidos. Estos métodos resultan complementarios pues es conveniente fijar los centroides iniciales (o semillas) para cada grupo a partir de información previa. Esta información, es posible obtenerla a partir del cálculo de la media de cada variable para cada uno de los grupos obtenidos a partir de los métodos jerárquicos (Aldas & Uriel, 2017).

4.3. Análisis Multivariante de la Varianza (MANOVA)

Se trata de un método multivariado útil para estudiar relaciones de dependencia donde existe más de una variable dependiente métrica y una variable independiente no métrica.

MANOVA es una generalización del ANOVA, en rigor, Análisis Univariante de la Varianza. El Análisis de la Varianza permite analizar si la media de una variable (métrica) toma valores estadísticamente distintos en grupo que genera otra variable (no métrica). La primera será la variable dependiente, mientras que la segunda será la independiente. En el caso del MANOVA se consideran, de manera simultánea, más de una variable dependiente relacionadas entre sí.

Se denomina factor a la variable que ejerce influencia (independiente) sobre la variable de estudio (dependiente). Así, podemos considerar el caso donde el Análisis Multivariante de la Varianza parte del vector de medias de distintas variables influido por un único factor (MANOVA de un factor); o considerar situaciones con más de una variable independiente (MANOVA de más de un factor).

Se busca obtener información acerca de la diferencia entre las medias en cada uno de los grupos obtenidos. De esta manera se puede lograr una mejor caracterización de los grupos. (Aldas & Uriel, 2017).

4.4. Complemento de técnicas

Mediante el método de PCA se espera resumir la información de manera tal que sea posible trabajar con una dimensionalidad menor, mientras que con la segunda técnica se espera agrupar las observaciones priorizando la homogeneidad entre sus variables y la mayor diferenciación posible entre grupos (Aldas & Uriel, 2017). Estas técnicas se utilizan de manera complementaria. Es decir, que se aprovecharía la reducción de dimensionalidad del método PCA, para realizar los agrupamientos según el método de agrupamiento a través del resultado de los componentes retenidos.

Los métodos de agrupamiento no jerárquicos resultan convenientes cuando es conocido el número de agrupamientos deseados (Aldas & Uriel, 2017). En este caso, como se explicó se espera obtener 4 agrupamientos en función de los distintos valores que puedan tomar las variables independientes pulsión sexual y la diversidad de género.

Por otra parte, el método implica la asignación de centroides iniciales (o semillas) dependiendo de éstos la cercanía o distancia con la realidad que se logrará en el análisis. Por ello no resulta recomendable su selección aleatoria. Al respecto, se conoce que una buena forma de obtener una aproximación fiable de las semillas iniciales pasa por el cálculo de los métodos jerárquicos de agrupamiento. De esta manera ambos enfoques resultan complementarios para el método de agrupamiento. (Aldas & Uriel, 2017)

Por ello, para explorar resultados posibles y realizar una selección razonable acerca de los datos a analizar, debe efectuarse el aglomeramiento jerárquico a través de los siguientes métodos: (1) centroide, (2) vecino más cercano, (3) vecino más lejano, (4) vinculación promedio, (5) método de Ward. Para cada uno de estos métodos se calcularán los centroides, que no son otra cosa que la media de las variables para cada grupo definido. Con esta información, se calculará el agrupamiento no jerárquico (k-means) para luego comparar las medias de cada grupo a través de la técnica MANOVA lo que permitiría establecer la diferencia significativa entre grupos.

Es importante enfatizar que un análisis de Componentes Principales (PCA), de Clusters o Conglomerados y de Multivariante de la Varianza (MANOVA) sobre los datos recopilados, contribuiría a observar si el comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitario y normativo se encuentra condicionado a partir de las consecuencias producidas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y por una mayor desigualdad de género. Todo esto para, seguidamente, poder indagar sobre el comportamiento de las personas en organizaciones de tipo utilitaria y normativa a partir de la vinculación entre las consecuencias generadas por la canalización de la pulsión sexual hacia el trabajo y la diversidad de género.

4.5. Resultados esperados

Los ejes temáticos aquí planteados se vienen trabajando por parte del equipo de investigación desde hace tiempo. (Oliverio, 2023). Al respecto, se han presentado en eventos académicos diversas discusiones, planteos y materiales que han brindado la posibilidad de avanzar en los estudios que comprenden la temática. Se expone a continuación una reseña de los avances logrados hasta el momento.

En base a lo estudiado respecto a la hipótesis general, existen indicios de que la canalización de la pulsión sexual hacia el desempeño laboral se manifiesta en el comportamiento, deteriorando las relaciones interpersonales y aumentando el nivel de auto-exigencia individual. En la actualidad, desde las organizaciones de tipo normativo y utilitario se incrementa la necesidad de orientar la energía vital hacia el trabajo, generando posiciones narcisistas y la pérdida de valores en detrimento de la calidad de vida laboral. Asimismo, se afecta el comportamiento organizacional en todos sus niveles: 1) Individual: aumentando la postura narcisista y el surgimiento del hombre *managerial*. 2) Grupal: con desgaste de las relaciones sociales y el sentido de pertenencia a los grupos sociales. 3) Organizacional: desde las propias exigencias de la organización, afectando el desempeño de sus integrantes.

Al respecto, cabe mencionar que profundizando el estudio de las implicancias que tienen las diversas ramas de la actividad organizacional en cuanto al desarrollo de la dinámica psicológica de las personas, se han estado relevando datos generales y focalizados por tipo de organización. Además, se ha tenido en cuenta la dimensión psicodinámica del trabajo, para poder observar si la canalización de la energía hacia las actividades laborales es alta o baja, desde la planificación de una encuesta general y otras focalizadas (tanto para organizaciones de índole utilitarias y normativas como también coercitivas, excluidas en el presente proyecto). Se ha avanzado en la temática, estudiando los niveles de exigencia que manejan y el contexto competitivo, en lugar de ambientes más colaborativos, en los cuales la sensación de volcar la energía es mayor o menor, según sea el caso. En cuanto a las emociones, es necesario poder determinar si prevalecen las positivas y/o negativas, teniendo en cuenta si se destaca más la función estructurante del trabajo y poder ver si por la necesidad de realizar una actividad laboral, el trabajo colabora en formar a personas activas y autónomas.

Se ha realizado conjuntamente a lo antes mencionado, la planificación para el abordaje referente a la actividad que realizan las personas. Poder estudiar si en su mayoría manifiestan o no la conformidad con su trabajo; tratar de dilucidar si las personas buscan alcanzar un alto grado de convencimiento respecto de cómo están afrontando la vida, cómo ser de la mejor

forma posible, aunque quizás no se manifieste del todo así. A través de encuestas focalizadas, se ha avanzado en poder determinar, si existe, el grado de apego a la actividad que realiza una persona, si es mayor o no, cuando se trata de organizaciones normativas, en contraposición a las organizaciones utilitarias. Si bien podría explicarse ese fenómeno en la propia idiosincrasia de la organización según su tipología, se puede estudiar si contrasta o no cuando se compara con la realidad empíricamente observable.

Respecto de la diversidad de género como variable del comportamiento organizacional, se han realizado estudios teniendo en cuenta tres niveles, a partir de sus dimensiones: Individual: a partir de las diversas formas que puede adoptar la identidad de género. Grupal: teniendo en cuenta la dinámica de los mismos, desde la paridad de género entre los grupos. Organizacional: desde el análisis de factores estructurales del género tales como la igualdad y la equidad.

5. Conclusiones

El presente trabajo expone el alcance del proyecto en curso, por lo tanto, no se han arribado aún a aportes concluyentes. Es por ello que se han expuesto las producciones a realizar. Se busca aportar al estudio de las formas de organización utilitarias y normativas con perspectiva de género, poniendo énfasis en la vinculación con las pulsiones sexuales. Además, la creación de un índice que permita comparar la situación en cuanto a la igualdad de género en las organizaciones.

En primer lugar, un producto final es el diseño del procedimiento que genere indicadores en forma periódica y sistemática, con el fin de facilitar tanto el seguimiento del grado de conocimiento de la diversidad de género, así como su vinculación con la canalización de la energía pulsional hacia el trabajo en organizaciones utilitarias y normativas. De esta forma, se busca medir cuáles son las correlaciones entre variables, generando una novedosa clasificación organizacional que tenga en cuenta las características del cambiante contexto en la sociedad actual.

Dicho procedimiento busca generar una metodología que se pueda replicar en diferentes organizaciones y contextos, permitiendo la comparación entre las mismas. Asimismo, como futura línea de investigación podría extenderse el alcance a diferentes niveles tanto nacionales como internacionales.

En segundo lugar, se confeccionarán instancias de formación profesional tales como Cursos, Capacitaciones, Seminarios, que incluyan estos temas, permitiendo estar a la vanguardia sobre una problemática fundamental para la gestión del cambio en las organizaciones. Los

estudios de género aportan un valor agregado a nuestra disciplina que es, en definitiva, la más adecuada para afrontar los cambios que se vienen a nivel organizacional.

Esto deriva también en el diseño de las organizaciones, ya que plantea en muchos casos la incorporación de un espacio dedicado al género y las diversidades. La formación en la temática contribuiría a elaborar tanto políticas organizacionales como procedimientos y diseños que pregonen por valores en pos de la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad y la erradicación de la violencia y el maltrato, dirigiendo los esfuerzos hacia el logro de una sociedad más justa.

6. Referencias

- Aldas, J. & Uriel, E. (2017). *Análisis Multivariante aplicado con R*. Ediciones Parainfo.
- Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia: ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?* Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Báez, C.; Consoli, E. & Navarro Brandán, D. (2018). *Ponencia "Poder y género, una medición dentro de las Empresas Recuperadas"*. Eje Temático: 6 - Posibilidades y límites para la inclusión económica y social. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Instituto IADCOM. Centro de Sociología del Trabajo. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2018/07/Doc.Cat%C3%A1logoCarolina.pdf>
- Biblioteca Digital FCE-UBA (2022). *Repositorio científico*. Biblioteca Prof. Emérito Alfredo L. Palacios. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ>
- Bryman, A. (2012). *Social research methods (4th ed.)*. New York: Oxford University Press Inc.
- Consoli, E. (2022). *Gestión de datos en organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Edicon.
- Colacioppo, P., Oliverio, E. & Pacho, C. (2018). *Ponencia: "Empresas recuperadas desde la perspectiva de género en relación al poder"*. Eje Temático: 6 – Posibilidades y límites para la inclusión económica y social. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Instituto IADCOM. Centro de Sociología del Trabajo. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2018/07/Doc.Cat%C3%A1logoCarolina.pdf>
- Dejours, Ch. & Gernet, I. (2014). *Psicopatología del trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Miño y Dávila Editores.

- Dejours, Ch. (2000). Psicodinámica del trabajo y vínculo social. *Revista Actualidad Psicológica*. (274). Pp. 2-5.
- Dejours, Ch. (2001). *Trabajo y desgaste mental*. Buenos Aires, Argentina: Lumen- Hvmantas.
- Dejours, Ch. (2012). *Trabajo Vivo. Tomo I. Sexualidad y Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Topía.
- Etzioni, A. (1965). *Organizaciones modernas*. México D.F., México: Uteha
- Fassio, A., Pascual, L. & Suárez, F. (2002). *Introducción a la metodología de investigación aplicada al saber administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Cooperativas.
- Femenías, M. L., et al. (2008). *Historias con mujeres. Mujeres con historia. Teorías, historiografía y metodologías*. Buenos Aires, Argentina: UBA.
- Foucault, M. (1992). *Microfísica del Poder*. Buenos Aires, Argentina: Editorial La Piqueta.
- Foucault, M. (2009). *Historia de la sexualidad I: la voluntad del saber*. Buenos Aires, Argentina: Siglo veintiuno editores.
- Foucault, M. (2015) *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Buenos Aires, Argentina: Siglo veintiuno editores.
- Franklin, E. & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. México D.F., México: Pearson.
- Freud, S. (1979). Pulsiones y destinos de pulsión. En: *Obras Completas de Sigmund Freud, Vol. XIV*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Goffman, E. (2001). *Internados. Ensayos sobre la Situación Social de los Enfermos Mentales*. Buenos aires, Argentina: Amorrortu Editores.
- Han, B.-Ch., (2012). *La sociedad del cansancio*. Barcelona, España, Herder.
- Han, B.-Ch., (2013). *La sociedad de la transparencia*. Barcelona, España: Herder.
- Han, B.-Ch., (2014). *Psicopolítica*. Barcelona, España: Herder.
- Heller, L. (2012). *Diversidad de género en las organizaciones: empresas globales, culturas locales. Estudio comparativo de programas de diversidad como estrategia para el logro de la equidad*. (Tesis de Doctorado. Universidad de Buenos Aires.) Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1218_HellerL.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F., México: Ed. McGraw-Hill.
- Morgan, G. (1991). *Imágenes de la organización*. México D.F., México: Alfaomega.

- Oliverio, E. (2022). *Construcción social y cultural del género en las Ciencias Económicas*. Buenos Aires, Argentina. Edicon. ISBN 978-987-660-358-4.
- Oliverio, E. (2023). *Géneros y pulsiones como tecnologías de poder condicionantes del comportamiento organizacional*. (Tesis de Doctorado. Universidad de Buenos Aires.) Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1215_OliverioE.pdf
- Oliverio, E.; Consoli E. & Colacioppo P. (2019). Políticas de diversidad en las empresas argentinas. En: Gorrochategui, N., Martins de Oliveira & Stevenson Palamara (Comp.). *Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO): Estudios desde la mirada de la Responsabilidad Social hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina*. RIL editores, Universidad Autónoma de Chile. Santiago, Chile.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2006). *Defining sexual health. Report of a technical consultation on sexual health*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Plut, S. T. (2002). Nuevas perspectivas en psicopatología del trabajo. *Revista científica de UCES*. Vol. VI (1). Pp. 122 a 144.
- R.E.D. de empresas por la diversidad [RED]. (2016). *Guía de diversidad sexual para empresas. Hacia el cambio cultural*. Buenos Aires, Argentina: Escuela de Negocios, Universidad Torcuato Di Tella.
- R.E.D. de empresas por la diversidad [RED]. (2017). *Guía de género para empresas. Hacia la paridad*. Buenos Aires, Argentina: Escuela de Negocios, Universidad Torcuato Di Tella.
- Shokida, N, Serpa, D. & Moure, J. (2020-04-30). *Informe: La desigualdad de género se puede medir*. Economía Femeni(s)ta. Recuperado de: <https://economiafeminita.com/informe-desigualdad-genero/>
- Simon, H. A. (1978). *El comportamiento administrativo. Estudio de los procesos decisivos en la organización administrativa*. Buenos Aires, Argentina: Economía de la Empresa – Aguilar.
- Vasilachis de Gialdino, I. (1992). *Métodos Cualitativos I. Los problemas teórico- epistemológicos*. Buenos Aires, Argentina: Centro Editor de Latinoamérica.

**IMPACTO DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS
DE RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA**

**IMPACT OF INNOVATION AND TECHNOLOGY ON SMALL BUSINESSES IN
RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA**



María Gabriela Latorre - gabriela.latorre@comunidad.unne.edu.ar

ORCID 0009-0006-1545-3127 - Universidad Nacional del Nordeste

Silvina María Blanque - silvinamaria.blanque@comunidad.unne.edu.ar

ORCID 0000-0003-4812-5454 - Universidad Nacional del Nordeste

Mariana Valdés - mariana.valdes@comunidad.unne.edu.ar

ORCID 0009-0002-2562-8796 - Universidad Nacional del Nordeste

Colaboradora:

Adriana Elizabeth Chávez - adriana.chavez@comunidad.unne.edu.ar

ORCID 0009-0009-9245-9620 - Universidad Nacional del Nordeste

Categoría del artículo: Científico.

Clasificación JEL: M19

Curriculum Vitae resumido

Contadora Pública y Licenciada en Administración. Magíster en Gestión Empresarial.

Docente de la Facultad de Ciencias Económicas desde el año 2003 de grado y posgrado. Actualmente profesora adjunta con mayor dedicación en la asignatura Investigación de Mercados, y auxiliar docente con dedicación simple en la asignatura Metodología de la Investigación-Seminario con Tesina. Docentes de carreras de posgrado. Realizó numerosos talleres, seminarios y cursos de posgrado de actualización disciplinar y formación pedagógica. Investigadora categoría 4 Convocatoria 2014 SPU. Integrante de proyectos de investigación acreditados por la Secretaría General de Ciencia y Técnica de la UNNE vinculados a temáticas relacionadas con la gestión de pequeñas y medianas empresas. Sus resultados han dado lugar a publicaciones a nivel regional y nacional. Expositora en reuniones científicas y técnicas. Designada como Jurado Evaluador para el llamado a Concurso para cargos docentes. Directora y sub-directora de tesis de grado de la Licenciatura en Administración, becarios de investigación y docente guía de pasantías laborales de alumnos de las carreras de Licenciatura en Relaciones Laborales, Licenciatura en Administración y Contador Público. Directora de tesis de posgrado. Miembro de tribunales evaluadores de tesis de grado y de posgrado de diversas instituciones. Coordinadora Académica de la 5ª edición de la Maestría en Gestión Empresarial. Capacitadora en organismos públicos y de becarios de investigación. A cargo de la coordinación del Equipo Técnico de Relevamiento de Opiniones de la Calidad Institucional para el Informe de la Tercera Autoevaluación Institucional de la UNNE. Integrante del equipo de trabajo para el desarrollo de proyectos de extensión.

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo exponer las percepciones y perspectivas de actores públicos y privados vinculados a pymes de la región nordeste argentina sobre los principales cambios que generaron las innovaciones tecnológicas en sus organizaciones y cómo impactaron en sus procesos, cultura y colaboradores.

Se llevó a cabo un enfoque de tipo cualitativo y exploratorio; por la necesidad de comprender en profundidad las miradas de los diferentes actores sobre las consecuencias que la innovación tecnológica generó en el interior de sus empresas situadas en la ciudad capital de

la provincia del Chaco, donde el tema objeto de estudio no ha sido ampliamente abordado. El diseño de la muestra fue no probabilístico y se usó la técnica de juicio del investigador.

Como conclusiones se observa que los entrevistados coinciden en la importancia de la transformación digital para mejorar la eficiencia de las Mipymes. Sin embargo, existen divergencias en cuanto a los obstáculos y desafíos para su implementación. La integración de la innovación en la cultura empresarial es primordial y se destaca la necesidad de internalizar la innovación. La digitalización se presenta como un requisito indispensable para la competitividad. La transformación digital es vista como un imperativo para la supervivencia y el crecimiento empresarial, en línea con el desarrollo económico sostenible.

Palabras clave: Innovación. Tecnología. Digitalización. Pymes

Abstract

This work aimed to present the perceptions and perspectives of public and private actors associated with SMEs in the northeastern region of Argentina regarding the main changes generated by technological innovations in their organizations and how these changes impacted their processes, culture, and employees.

A qualitative and exploratory approach was adopted due to the need to deeply understand the views of different actors on the consequences that technological innovation generated within their companies located in the capital city of the province of Chaco, where the subject of study has not been widely addressed. The sample design was non-probabilistic, and the researcher's judgment technique was used.

As conclusions, it is observed that the interviewees agree on the importance of digital transformation to improve the efficiency of SMEs. However, there are divergences regarding the obstacles and challenges to its implementation. Integrating innovation into corporate culture is Deemed, and the need to internalize innovation is highlighted. Digitalization is presented as an indispensable requirement for competitiveness. Digital transformation is seen as an imperative for business survival and growth, in line with sustainable economic development.

Keywords: Innovation. Technology. Digitalization. Pymes

1. Introducción

Bajo una iniciativa que adhiere al estudio del Observatorio Iberoamericano de la Mipyme y la Alianza de Redes: REUNE-ASCUN, CLADEA, FAEDPYME y MOTIVA, con la intención de suministrar información continua sobre las estrategias y expectativas de las empresas para facilitar y apoyar la toma de decisiones, el trabajo busca dar continuidad a los análisis previos sobre la Mipyme en Iberoamérica, en este caso en particular en la ciudad de Resistencia, provincia del Chaco. En el año 2021 se investigó el impacto económico de la pandemia Covid-19 y en el año 2022 el objetivo fue identificar el grado de digitalización y desarrollo sostenible. En el 2023 año se buscó profundizar sobre las percepciones y perspectivas de los actores que participan del ecosistema empresarial sobre los principales cambios que generaron la innovación y la tecnología en sus pymes.

La relevancia del estudio sobre innovación tecnológica empresarial se basa en que en la actualidad, la inteligencia artificial, la hiperconectividad, las tecnologías disruptivas, entre otros aspectos, afectan a las organizaciones y las llevan a revisar en profundidad sus modelos de negocio. En medio de este período de cambio, acelerado por la pandemia, éstas debieron implementar diferentes niveles de digitalización para mantenerse en el mercado, para interactuar con sus clientes a través de las redes sociales, adoptando además el trabajo remoto. En consecuencia, la digitalización no es una elección voluntaria para las empresas, sino un proceso obligatorio e indispensable que deben atravesar a fin de seguir siendo competitivas en el mercado y crecer de manera sostenible (Terrón García, 2019).

Lo mencionado hace que la Transformación Digital sea de interés para el estudio tanto académico como en la gestión empresarial, a efectos de analizar su impacto sobre las estructuras, los procesos, los colaboradores y los actores que conforman este ecosistema (Montero Guerra, 2021).

En las próximas líneas se comparten cuáles son las percepciones y perspectivas de diferentes actores públicos y privados vinculados al sector de las pequeñas y mediana empresas de la región nordeste de Argentina, respondiendo a dos cuestionamientos: ¿qué rol juega la innovación y tecnología en las pymes de la región?; y ¿qué cambios generó la adopción de estas tecnologías en su empresa?

Por lo mencionado, son objetivos del presente artículo:

- exponer las percepciones y perspectivas de actores públicos y privados vinculados a pymes de la región nordeste argentina sobre el papel de la innovación y la tecnología dentro de sus organizaciones

- presentar de qué manera impacta la inclusión de la tecnología en sus procesos, cultura y colaboradores

Como principal conclusión podemos mencionar que los diferentes expertos coinciden en la importancia crucial de la transformación digital para mejorar la competitividad y eficiencia de las Mipymes. No obstante, existen discrepancias en cuanto a los obstáculos y desafíos para su implementación. La integración de la innovación en la cultura empresarial es esencial, abogando por la exploración constante de avances tecnológicos que optimicen procesos y fomenten la competitividad. Se enfatiza la necesidad de internalizar la innovación, promover espacios colaborativos y adaptarse al cambio. La digitalización se presenta como un requisito indispensable para la competitividad, demandando la simplificación, automatización y agilidad en los procesos, así como la adecuación a las necesidades del cliente. En resumen, la transformación digital es vista como un imperativo para la supervivencia y el crecimiento empresarial, en línea con el desarrollo económico sostenible.

2. Marco teórico

La transformación digital de una organización es definida como un estado de innovación constante, influenciado por la implementación de nuevas tecnologías que comprometen cambios en su modelo de negocio; adaptación de los procesos operacionales y acondicionamiento dinámico de la organización, la cultura y las personas (Vilaplana y Stein, 2020). Este estado marca la diferencia entre la supervivencia o la desaparición de una empresa, en consecuencia, debe ser un proceso permanente, continuo y dinámico, donde es clave gestionar el talento humano como el principal activo de la empresa (Canizales Muñoz, 2020).

Bierge Gili (2020) apoya estos conceptos, asegurando que la digitalización es una palanca de evolución o adaptación que no representa una opción, sino un bien necesario para sobrevivir y ofrecer al cliente lo que necesita. La transformación digital implica el desarrollo de nuevas herramientas para incrementar y mejorar el negocio ofreciendo análisis precisos para la toma de decisiones, y nuevas experiencias que ayuden a conocer más y mejor a los clientes. Pero, sobre todo, busca la mejora de los procesos y reconfigura casi todos los aspectos de las organizaciones.

A nivel estratégico, las implicaciones disruptivas de las tecnologías digitales impactan en la ventaja competitiva y la diferenciación. En este sentido, la digitalización resulta necesaria para la supervivencia del negocio y mejorar la experiencia del cliente (Bierge Gili, 2020; Ávila-Guerrero, et al., 2023).

Por su parte, Del Do, Villagra, y Pandolfi (2023) mencionan que la planificación estratégica con enfoque en el cliente implica una cultura colaborativa y la incorporación de procesos de gestión del cambio asociados a los nuevos proyectos de transformación. También se destaca la importancia de tener una mentalidad abierta para establecer alianzas, incluso en un entorno competitivo. La colaboración con el ecosistema de startups se valora positivamente como un acelerador para la implementación de proyectos de innovación.

En otro orden, Muñoz, Sebastián y Núñez (2019) señalan que una de las debilidades de la mayoría de las organizaciones, es el de limitarse a entender la transformación digital como la mera incorporación de tecnología digital. Sin duda alguna es un paso, pero para embarcarse realmente en la era digital es necesario un compromiso mayor que no puede entenderse sin una transformación de la cultura organizacional. Para que realmente sean efectivos esos cambios es necesario que se produzca una verdadera revolución digital en la esencia de la compañía y que esta sea asumida por todos los miembros de la organización, no solo por la cúpula directiva.

El Banco Interamericano de Desarrollo -BID- (2020) describe a la transformación digital como el uso de la tecnología para mejorar el desempeño o alcance de una empresa en áreas relacionadas con sus procesos internos, la relación con el cliente, con los proveedores y/o la generación de nuevos modelos de negocio (MIT, 2014) y puede resultar en mejoras de eficiencia y productividad, así como en una nueva fuente de innovación y competitividad. Asimismo, este organismo define que la TD, como objeto de estudio, puede estudiarse desde las siguientes dimensiones: los procesos, la tecnología y habilidades digitales, la cultura y el liderazgo, las personas y la organización, las comunicaciones, los productos e innovación, los datos y analítica, y la estrategia y transformación digital.

El estudio de la dimensión Procesos implica para la organización la selección cuidadosa de los procesos adecuados para la digitalización o sistematización, ya que no todos son aptos para este fin. Vilaplana y Stein (2020) plantean que este estado de innovación constante al implementar nuevas tecnologías afecta tres aspectos clave de las organizaciones: cambio en el modelo de negocio, redefinición y adaptación constante de los procesos operativos, y ajuste dinámico de la organización, la cultura y las personas. Además, identifican tendencias actuales como las organizaciones ágiles y herramientas avanzadas de análisis de datos. Por otro lado, Terrón García (2019) afirma que la digitalización es un proceso obligatorio y necesario para que las organizaciones sigan siendo competitivas en el mercado, promoviendo la simplificación y automatización de procesos, la agilidad y el aprovechamiento de las herramientas digitales.

Para analizar la dimensión Tecnología y habilidades digitales, Sampietro-Saquicela (2020) plantea que la conectividad y la digitalización están generando desafíos en términos productivos, económicos, sociales y regulatorios, permitiendo el cambio hacia un ecosistema productivo interconectado con capacidad para innovar y agregar valor. El mercado laboral es uno de los escenarios donde se visualizan claramente las tensiones de los cambios tecnológicos. Asimismo, Calle Herencia (2022) considera que el enfoque de innovación y el *mindset* digital de los colaboradores son fundamentales, abarcando percepciones, pensamientos y actitudes. Para implementar estos aspectos, se pueden promover habilidades digitales en los niveles directivos y medios, transformar el *mindset* de los colaboradores hacia la mentalidad ágil y el pensamiento de diseño, y reconocer los logros en áreas relacionadas con la innovación y el aprendizaje continuo.

Por su parte, para la dimensión Cultura y liderazgo, Calle Herencia (2022) indica que el pilar organizacional es relevante para la transformación digital y se sustenta en el liderazgo, la gobernanza y la ejecución. Terrón García (2019) coincide en que la cultura digital es fundamental para el éxito de la transformación, fomentando capacidades nuevas, comunicación interna y un ambiente de cambio. Mientras que, Bermúdez Irreño (2022) destaca que la adopción de la transformación digital requiere una visión estratégica que involucre a líderes, clientes internos y externos, y promueva la participación de los colaboradores. Rodríguez Ochoa & Hurtado Pérez (2021) acuerdan en que la cultura organizacional y el liderazgo son elementos clave para superar obstáculos y lograr la transformación digital.

La dimensión Personas y organización analiza a los colaboradores es elemental para la transformación digital en una organización, ya que pueden hacerla posible o impedirla. La tecnología por sí sola no es suficiente si las personas no están dispuestas o no comprenden su importancia. Por lo tanto, es importante que participen activamente en la estrategia y comprendan su relevancia. González Varona (2021) agrega que las PYMES tienen un retraso en la transformación digital en comparación con las grandes empresas, y propone el desarrollo de capacidades organizacionales como clave para sobrevivir y prosperar. Calle Herencia (2022) destaca la importancia de que los colaboradores internalicen la innovación, los espacios colaborativos, la toma de riesgos, la adaptación al cambio y el aprendizaje permanente.

Por otro lado, Duréndez Gómez-Guillamón et al. (2022) argumentan que la concientización, la preparación y la formación son impulsores clave de la digitalización, mientras que los costos y la falta de personal calificado son barreras importantes. Las pequeñas y medianas empresas enfrentan el reto de involucrar a toda su organización en un contexto más desafiante donde la virtualidad adquiere un papel importante para superar las limitaciones de

la región y poder lograr llegar a contextos internacionales, fruto de la globalización. En este sentido, es vital el papel que juegan las personas que prestan sus servicios como colaboradores en las organizaciones, que son quienes llevan a cabo todo este proceso; tanto por sus competencias centradas en la transformación organizacional como por el compromiso necesario en poder generar el cambio de sus procesos y funciones hacia un entorno de digitalización. Esto conlleva también a la responsabilidad de los directivos en la revisión de su rumbo estratégico a efectos de lograr la competitividad de la empresa.

Asimismo, Rodríguez Ochoa & Hurtado Pérez (2021) analizan la importancia de la dimensión Comunicación interna en una organización para difundir información y adaptarse a los cambios. La ausencia de diálogo puede impedir que los mensajes importantes lleguen a los equipos de trabajo. Por otro lado, Alunni y Llambías (2018) manifiestan en un estudio sobre experiencias reales de transformación digital en empresas argentinas que la relevancia del cliente interno y externo, el entendimiento de que la transformación digital va más allá de la tecnología, y el papel decisivo de la cultura para acelerar o frenar el proceso. También señalan que la comunicación es un pilar necesario para afrontar el cambio, y que el camino de la transformación digital empresarial recién comienza, ya que los negocios necesitan adaptarse a las nuevas demandas de los usuarios.

Para analizar la dimensión Productos e innovación, Ávila-Guerrero et al. (2023) expresan que la transformación digital no solo se limita a las implicaciones disruptivas de las tecnologías digitales, sino que también representa una ventaja competitiva y de diferenciación. Su revisión concluye que las organizaciones deben estar tecnológicamente preparadas para implementar estrategias que conduzcan a una transformación digital exitosa, creando así valor agregado para el cliente. Otro autor que lo menciona es Calle Herencia (2022) quien propone que un plan de transformación digital debe considerar pilares que generen beneficios cuantitativos y cualitativos, percibidos en la cultura organizacional tanto por el personal como por el cliente. La capacitación en innovación y digitalización del personal es relevante para responder a las exigencias del mercado y se debe involucrar a toda la organización.

En cuanto al análisis de la dimensión Datos y analítica, el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) destaca la necesidad de avanzar hacia una sociedad digital sostenible, analizando los efectos de la digitalización en el bienestar social, la igualdad y la productividad, con el fin de avanzar en la recuperación post pandemia. Además, exploran el estado de las agendas digitales en la región y presentan recomendaciones para fortalecer la cooperación regional y el proceso hacia un mercado digital regional. Por otra parte, la obra de Fernández (2020) resalta algunas tecnologías claves que impulsan la transformación

digital, como la computación en la nube, el big data, la inteligencia artificial, el Internet de las cosas (IoT), la robótica colaborativa, la impresión 3D y las cadenas de bloque (blockchain). Estas tecnologías deben ser consideradas en las estrategias digitales de las organizaciones.

Para finalizar, y teniendo en cuenta la dimensión Estrategia y transformación digital, Montero Guerra (2021) indica que esta transformación implica cambios organizativos medidos por modificaciones en modelos de negocio, cultura de innovación y liderazgo transformacional. Destaca que las empresas exitosas en este proceso consideran la gestión del talento como un factor clave, mientras que las que fracasan a pesar de grandes inversiones en tecnología suelen pasar por alto este aspecto. Además, la relación entre transformación y sostenibilidad es crítica, porque las nuevas tecnologías y la transformación digital desempeñan un papel destacado en la preservación del medio ambiente y la promoción de la eficiencia energética. Según Ferrero (2022, citado por Reynoso, 2022), la sostenibilidad es una estrategia empresarial fundamental para el futuro, como se destaca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, incluyendo áreas como la industrialización de bajo impacto, los edificios energéticamente eficientes y la fabricación inteligente.

En conclusión, la transformación digital es esencial para la competitividad en el mercado actual, requiriendo un constante estado de innovación en la organización, la cultura y las personas. La adopción de nuevas tecnologías permite un ecosistema productivo interconectado con capacidad para innovar y agregar valor, exigiendo a las empresas adaptar sus procesos operativos y redefinir su modelo de negocio para satisfacer las nuevas demandas del mercado. Las empresas deben centrarse en el servicio al cliente para mantener su fidelización. Esto implica un cambio de paradigma organizacional en el que deben involucrarse los líderes, clientes internos y externos, y donde la importancia de la innovación debe ser internalizada por el personal. Como se ha mencionado, la gestión del talento resulta primordial en este proceso, como destacan Calle Herencia (2022) y Montero Guerra (2021). En este punto, se puede considerar que la transformación digital implica, por un lado, una virtualidad de procesos y productos, y por otro, la innovación en estrategias que permitan garantizar la permanencia, el crecimiento y el desarrollo de las empresas en el mercado.

3. Metodología

El desarrollo de esta investigación tuvo un enfoque de tipo cualitativo ya que pretendió captar las distintas opiniones de los actores vinculados al sector de la pequeña empresa local. Su diseño fue exploratorio debido a la naturaleza propia del objetivo del trabajo que fue indagar

sobre percepciones y perspectivas de diferentes actores públicos y privados vinculados al sector de las pequeñas y mediana empresas de la región nordeste de Argentina sobre los principales cambios que generaron las innovaciones tecnológicas en sus organizaciones y cómo impactaron en sus procesos, cultura y colaboradores. La naturaleza exploratoria se justifica también por la necesidad de comprender en profundidad las miradas de los diferentes actores de un contexto específico del nordeste de Argentina, la ciudad de Resistencia en la provincia del Chaco, donde el tema objeto de estudio no ha sido ampliamente abordado, por lo que se requiere una aproximación exploratoria para obtener una comprensión detallada sobre los principales cambios que generaron la innovación y la tecnología en estas empresas. Asimismo, tuvo un corte transversal y se utilizaron datos primarios.

El diseño de la muestra fue no probabilístico, y se usó la técnica de juicio del investigador. Se seleccionaron a empresarios a través de los cuales están representados todos los distintos sectores de las empresas pymes: manufactura, construcción, servicios, comercio y turismo; y a expertos en pymes, donde se incluyeron consultores, investigadores académicos especializados en la temática, responsables de asociaciones empresariales y responsables políticos de pymes en la región, todos ellos desarrollan sus actividades en Resistencia, capital de la provincia del Chaco (Argentina).

Para su ejecución se realizaron 27 entrevistas semiestructuradas con preguntas centradas en las áreas y los procesos donde se emplean tecnología, el nivel de digitalización y las acciones de transformación digital que llevan a cabo. En este caso se analizan las respuestas obtenidas de las preguntas abiertas que fueron:

- pregunta a expertos: ¿Qué rol juega la **innovación y tecnología** en las pymes de la región?
- pregunta a empresarios: ¿qué **cambios generó la adopción de estas tecnologías** en su empresa?

El trabajo de campo se desarrolló en los meses de agosto y septiembre de 2023.

Para la sistematización y análisis de la información se utilizaron los programas *Pinpoint* y *Atlas Ti*.

4. Desarrollo

Durante el proceso de investigación, se identificaron varios hallazgos significativos en relación con las categorías de análisis seleccionadas, los cuales proporcionan una comprensión profunda de las tendencias y desafíos que enfrentan las pymes en el entorno empresarial actual.

Se llevó a cabo un análisis detallado e interpretación de las respuestas y opiniones de los actores involucrados en la investigación. Esto nos permitió entender cómo perciben y experimentan los principales factores relacionados con las categorías de análisis. El análisis e interpretación de los actores nos proporciona una visión valiosa de las realidades y perspectivas dentro de las pymes.

Estos resultados proporcionan una base sólida para comprender y abordar los desafíos y oportunidades que la innovación tecnológica presenta a las pymes regionales y locales en el entorno empresarial actual.

Categoría de análisis: Innovación y Tecnología

Referentes políticos:

Registros- textos

“La innovación es uno de los principales factores de desarrollo económico, es importante acompañar a emprendimientos y PyMES, mediante el diseño e implementación de políticas que favorezcan procesos de innovación, estimulando no sólo la creatividad sino también la mejora de sus productos, procesos y sistemas de distribución/ comercialización”.

“Me parece que el mundo de los negocios ha cambiado a una velocidad demasiado rápida y las firmas que no se adaptan van a quedarse afuera, creo que todo va más a lo que se orienta la experiencia de los usuarios y si la experiencia es mala, las firmas que no tengan, que no puedan adaptarse a esa nueva experiencia se van a quedar afuera rápidamente”.

“La digitalización, digo incluso meto ya inteligencia artificial y demás, me parece que da la posibilidad de segmentar mucho más rápido y de orientar tu política o tu estrategia comercial a tu cliente en particular y así con datos que yo sé lo que necesita ese cliente y me parece que las firmas que no pueden hacerlo van a quedarse cada vez más rezagadas”.

Del análisis de la entrevista realizada a referentes en la política, podemos destacar la importancia de la innovación, la adaptación al cambio tecnológico y la orientación hacia las necesidades del cliente como factores claves para el éxito de las pymes en el entorno empresarial actual. También surge la necesidad de implementar políticas que fomenten la

innovación en las pymes, debido a la relevancia que cobra la adaptación de las empresas a estas nuevas tendencias, y si no lo hacen corren el riesgo de quedarse rezagadas.

De la interpretación y con la finalidad de explorar aspectos esenciales en este tramo del análisis, identificamos como acciones o líneas relevantes para las Pymes, las siguientes:

- Diseñar políticas enfocadas en la innovación y mejora de productos, procesos y sistemas comerciales.
- Identificar mecanismos de adaptación
- Analizar la experiencia del usuario segmentada con la utilización de IA

Referentes consultores:

Registros- textos

“Las Pymes buscan innovar, hacen innovaciones, pero se incorporan cosas que después no se le da el seguimiento. Por ej. en comunicación, implementan una página web, pero después no le dan seguimiento, no responden las consultas de clientes, no saben a qué mail van las consultas. Tecnología en maquinaria, incorporan, pero los servicios técnicos y de mantenimiento son pocos o están lejos para acceder en caso de rupturas”.

“La innovación y tecnología son muy necesarias, pero por las dificultades mencionadas de falta de financiamiento, falta de personal e informalidad, lo que hacen está muy por debajo de lo que se podría hacer. Cambios que generan automatización, búsqueda de limitaciones y parametrizaciones”

“El impacto de la tecnología es muy importante. El plan de negocio debe incorporar la variable tecnológica para potenciar el negocio. Permite generar indicadores para gestionar”.

“Es muy importante, en nuestra región los indicadores de innovación son muy bajos. El grado de innovación depende de donde estamos parados, sin base no vamos a ningún lado. En proyectos de ciencia y tecnología que participé, ganábamos por cupo no por un nivel de innovación alto. en el ranking de innovación estaba en la cola, pero tenían que haber dos proyectos de Chaco. El evaluador los tiraba para abajo. Estamos desfasados en todo, educación, primero hay que trabajar estas cuestiones y lo otro se va dando. Siempre aparece un trébol de cuatro hojas y puede darse ese contagio, hay que cuidarlo, pero no es lo normal”.

Durante las entrevistas realizadas a los consultores en Pymes, los participantes enfatizaron la importancia de abordar las dificultades y limitaciones que las pymes enfrentan en relación con la innovación y la tecnología. Reconocieron que es esencial trabajar en áreas como educación y desarrollo para mejorar la situación general. Aunque reconocieron que el progreso puede ser desafiante, también resaltaron que siempre existen oportunidades para lograr avances. Además, subrayan la necesidad de cuidar y aprovechar estas oportunidades para impulsar el crecimiento y la competitividad de las pymes.

Cómo líneas relevantes para destacar desde la perspectiva de los consultores, podemos mencionar:

- Planificar estrategias de comunicación y darle continuidad luego de su implementación.
- Buscar financiamiento para el proceso de implementación tecnológica.
- Realizar capacitaciones relacionadas y buscar soluciones para la informalidad.
- Incluir la innovación, capacitación y tecnología en las decisiones estratégicas.

Referentes académicos:

Registros- textos

“Muy preponderante porque existe un cambio de civilización y nuevas necesidades que deben satisfacerse y conocerse”.

“Debería ser fundamental pero no está al alcance, no es de fácil acceso. Se necesita una organización estatal abierta con transferencia de ciencia y tecnología, las pymes hoy no tienen capital como para hacer investigación, entonces eso bueno, ninguna PYME hace investigación. Básicamente copiar procesos que ya son públicos de otros, digamos de las grandes y con las tecnologías la adopción es lenta, muy lenta. Lenta adaptación a la tecnología por problemas de acceso y capital”.

Del análisis de entrevistas a referentes académicos, surge que la innovación es sustancial, pero su implementación enfrenta obstáculos en términos de acceso y capital para las pymes. Se plantea la necesidad de contar con políticas y apoyo estatal para facilitar la transferencia de conocimientos y tecnología a las empresas más pequeñas. Como acciones o líneas relevantes, se pueden destacar:

- Analizar el mercado de manera exhaustiva para identificar oportunidades del contexto que puedan impulsar la innovación en las pymes.
- Identificar tendencias y cambios en las necesidades del mercado.
- Encontrar maneras que faciliten y aceleren la adopción de tecnología, tales como brindar capacitación y asesoramiento técnico.
- Promover alianzas estratégicas con proveedores de tecnología.

Referentes Cámaras empresariales:

Registros- textos

“En el primer mundo no hay chance de poder competir si las empresas no trabajan de manera eficiente y la manera de trabajar de manera eficiente es digital. Ahora hay un socio nuestro que una empresa una distribuidora muy importante que representa marcas en multinacionales que digitaliza todo desde la parte packaging de la parte de picking que le llaman ellos de la preparación del pedido de todo lo que es la logística y claramente lo que se ahorra en tiempo, lo cual se traduce a dinero y a mano de obra y también a lo que es el margen de error, que sé que sé que se da es muy importante”. “Hay algo, yo creo que hay una más eficiencia en ese sentido, no veo diferencia o disminución de mano de obra. se sigue teniendo la misma cantidad de empleados nada más que haciendo las cosas de manera mucho más eficiente”.

“Siempre entiendo que puede haber relaciones entre las entidades. Puede haber muy buenas ideas y muy buenos proyectos, pero la realidad la conocemos nosotros, la sabemos nosotros del día a día”.

“La necesidad sobre todo que tienen, en realidad esto cuesta, estas cuestiones de personal calificado” “Siempre hay más competencia y hay que ser Competitivo, medios de pago digital tenés que hacer un montón de cosas que si no lo haces vos lo hace el de al lado y obviamente te quita el mercado es importante estar todo el tiempo con lo último de lo último”.

“Hay una revolución en curso (4.0) causada principalmente por las IA. Avance paulatino del Big Data. La innovación va de la mano con los cambios culturales y generacionales”

“Mucha gente empezó a usar el GPT, mucha gente lo dejó de usar, pero se puede usar como una excelente herramienta a esta altura. Sí, con lo cual, hay empresarios que lo están haciendo o puedes meter un informe de mercado y a la versión paga de GPT 4.0 “

En los referentes de las cámaras empresariales, se enfatiza la importancia de la innovación para mejorar la competitividad. Se destaca la necesidad de trabajar de manera eficiente y digital, así como de adaptarse a los cambios generados por la revolución 4.0. Se menciona que la innovación está dejando de ser algo nuevo para convertirse en parte de la cultura empresarial.

De lo analizado y mencionado anteriormente, podemos destacar las siguientes acciones a priorizar:

- Avanzar en el proceso de digitalización, es esencial para adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar la eficiencia en las empresas.
- Adoptar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización de procesos, para optimizar las operaciones y ofrecer mejores productos y servicios.
- Incursionar en nuevas estrategias comerciales para ser más eficientes, explorando nuevas formas de hacer negocios y llegar a los clientes. Esto puede incluir la implementación de estrategias de marketing digital, la creación de alianzas estratégicas con otras empresas y la búsqueda de nuevos mercados o segmentos de clientes.
- Actualizarse continuamente, identificando tendencias que permitan mantener el posicionamiento en el mercado.

Categoría de análisis: cambios generados por la adopción de tecnologías

Referentes empresarios:

Registro- texto

Construcción

“A nosotros la implementación por ejemplo de software de capacitación y la plataforma de gestión de proyectos y tareas nos cambió las cotizaciones y el Asana para comunicación interna nos cambió la vida”

“AutoCAD, vino a revolucionar y facilitar lo que es la realización de los diseños, igual que los renders que facilitan que los clientes vean el resultado final”.

“No es un rubro tan tecnológico. La digitalización de análisis de gestión permitió agilizar los datos y la información para tomar decisiones”.

Comercial

“Orden, muestra el compromiso con el proyecto (identificación). El sistema expulsa a las personas en contra del mismo. Mayor información, mejora los procesos y la toma de decisiones estratégicas”.

“Sino sería imposible para nosotros, fue un gran adelanto. Gracias a la tecnología se agilizaron trabajos, aunque se necesita de personal que maneje eso. Por ello es que la capacitación es muy importante, también encontrar a la persona adecuada”.

“Sin tecnología no hay información. Les permitió tener indicadores para saber dónde están gracias a sus sistemas les permite tomar medidas correctivas a tiempo”.

Turismo

“Mejóro la visibilidad de la empresa a nivel nacional “.

“Generó un impacto significativo en nuestra empresa. Hace 25 años, estas tecnologías no existían, por lo que su incorporación fue un proceso de descubrimiento continuo a medida que iban surgiendo”.

“Sin embargo, esta evolución tecnológica ha tenido un efecto completamente positivo en el funcionamiento”.

Servicios

“Generó cambios positivos, agilidad (sistemas) precio y stock”.

Fue un cambio importante en cuanto al manejo de los tiempos, ya no es personalizado, no tienes que estar mucho tiempo en una oficina, vos manejas mejor tus tiempos. Y si estás de acuerdo o no, tienes que adaptarte”.

“NO PUEDO CONTESTAR ESO, PORQUE NO SE GENERÓ NINGÚN CAMBIO”.

“No generó cambios en sí, porque siempre fuimos una empresa 100% digital y se fortaleció con la pandemia, pero consideramos que es muy importante porque nuestro servicio está basado en el uso de las tecnologías. Hoy para poder determinar una estrategia de negocio utilizamos todo lo que sea digitalizado. Son herramientas primordiales como las redes sociales. Hoy como empresa digital, estas tecnologías son necesarias, no podríamos operar como empresa si no existieran”.

“La innovación y la tecnología son fundamentales para el desarrollo y la supervivencia de las PYMES en nuestra región, para mejorar la competitividad, acceder a nuevos mercados,

desarrollo de nuevos productos y servicios, para poder adaptarte a las tendencias y permanecer en el largo plazo y hacer frente a desafíos como interrupciones en las cadenas de suministro, crisis económicas o situaciones imprevistas”.

“El cambio que fundamentalmente se produce en lavematic frente a los cambios tecnológicos e incorporación de la digitalización fue en la competitividad, ya que se pudo mejorar sus procesos, servicios brindados lo que la diferencia de la competencia y atrae más clientes”

¿¿¿Generó cambios cuantitativos???, la adopción de la tecnología trajo con ello mejoras en la experiencia al cliente, cambio radical de la presentación del producto, se pasó de publicar en un diario en un formato antiguo a poder ver mediante la realidad virtual o videos la casa que queremos construir”.

Manufactura

“Poder enfocarme en otras cosas, en mi caso impactó en la dinámica de trabajo, en los horarios, por ejemplo, el adquirir una máquina de frío, te cambia el paradigma. La tecnología bien utilizada que no cambie la calidad del producto es muy importante”.

"Los cambios fueron importantísimos, hoy en día sin la innovación en la tecnología estas actividades no se pueden llevar a cabo. La innovación tecnológica permite que se pueda administrar diferentes variables en un tiempo mucho menor, por lo cual atribuye a una toma de decisiones mucho más efectiva. La tecnología facilita y contribuye a la toma de decisiones, desde la parte de venta hasta la parte de RR.HH. hoy en día la información del día permite tomar acciones y decisiones que antes nos llevaba, considerando anteriores experiencias, a una semana.

“Para procesar informaciones. hoy en día esto nos facilita tener en el momento la información, análisis y la toma de decisiones en el momento.

“¿Información simétrica o asimétrica? HOY EN DÍA ES BASTANTE SIMÉTRICA, GRACIA A LA TECNOLOGÍA. Por ejemplo, esta semana cerramos un acuerdo a nivel nacional con Coca- México. el nivel de información hoy en día, con un alto grado de información y los avances que fuimos incrementando. nos equipara con grandes compañías que quizás hace 20 años eran las únicas que podían tener acceso a estas herramientas”.

“Desde el comienzo utilizamos herramientas de las que ya teníamos conocimiento y familiaridad, entonces una vez que arrancamos dijimos vamos a usar esto. Pero si bien muchas de las herramientas mencionadas las conocemos y tenemos consideración sabemos que más

temprano que tarde tenemos que empezar a utilizarlas. Sabiendo que estas aportan mucho a la mejora de la productividad y mejora organizacional de la empresa el uso de estas herramientas”.

Del análisis de las entrevistas a empresarios de diferentes sectores, se revelan los siguientes hallazgos:

- Identifican cambios significativos en términos de orden, mejora de procesos, toma de decisiones estratégicas, agilización de trabajos y obtención de información para la toma de medidas correctivas.
- Señalan la generación de cambios positivos en términos de agilidad en sistemas, flexibilidad en el manejo de tiempos, mejora de procesos y servicios, impacto en la dinámica de trabajo y horarios, y facilitó el acceso a información con la consiguiente mejora en la toma de decisiones.
- Destacan que la agilidad repercute en la gestión y la tecnología impacta en la comunicación organizacional.
- Resaltan el valor de la agilidad y la importancia de la capacitación.
- Enfatizan la importancia de la capacitación del personal y la selección de personas adecuadas para aprovechar al máximo el potencial de la tecnología.
- Plantean la mejora de procesos gracias a la digitalización y los cambios en la estrategia de productos y en la experiencia del usuario.
- Mencionan el impacto en la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas en este sector.
- Sostienen que la tecnología permite optimizar la toma de decisiones con indicadores y es clave para la estrategia de negocio y la comunicación.
- Resaltan que la tecnología cambia las dinámicas, optimiza los tiempos y favorece la toma de decisiones.
- Indican que por medio de la tecnología es posible acceder a herramientas para la mejora organizacional y la productividad.
- Plantean que la tecnología permite mejorar la cobertura del mercado y los procesos.

- Remarcan que la innovación y tecnología deben incluirse para competir y perdurar en el tiempo.

Estos hallazgos muestran la importancia de la digitalización, la innovación y la tecnología en la mejora de los procesos empresariales, que impacta en la toma de decisiones estratégicas y la competitividad. Además, resaltan la necesidad de capacitación y selección adecuada del personal para aprovechar al máximo el potencial de la tecnología.

5. Conclusiones

A partir del discurso de los actores se observa que los expertos reconocen las potencialidades y los riesgos de la transformación digital, los políticos la visualizan como oportunidades y amenazas. Los consultores reconocen las ventajas aparejadas a la digitalización, pero advierten importantes limitaciones en su implementación. Los académicos identifican la necesidad de adaptación a los cambios y las dificultades de llevarlos adelante. Las asociaciones empresariales subrayan la importancia de la diferenciación para ser competitivos y señalan que la innovación está dejando de ser algo nuevo para convertirse en parte de la cultura empresarial.

Al analizar las **dimensiones** de la transformación digital y el relevamiento a los actores, encontramos que los empresarios que dieron sus primeros pasos en transformación digital reconocen cambios principalmente en cuanto al tiempo, al análisis de datos, a la información y toma de decisiones, a la gestión y capacitación de las personas, a mejoras en procesos y en la comercialización.

La disrupción digital conlleva amenazas y oportunidades que deben enfrentar las empresas, la incorporación de las tecnologías digitales y todo tipo de innovaciones, por lo cual se necesita la revolución de las habilidades personales y organizacionales y la transformación de las organizaciones (Nanterme, 2016, citado por González Varona, 2021).

Respecto a los cambios que generó la adopción de **Tecnologías** las percepciones se presentan como lo plasman Vilaplana y Stein (2020) en que el estado de innovación constante por la instrumentación de nuevas tecnologías, genera cambios en el modelo de negocio, redefinición y adaptación de procesos operativos y ajustes en la organización, la cultura y las personas.

Como principal aporte, en cuanto al rol de la **Innovación y la Tecnología** todos los entrevistados coinciden en la importancia de la transformación digital para mejorar la competitividad y eficiencia de las Mipymes, pero existen diferencias en cuanto a las limitaciones

y desafíos para su implementación. La innovación se integra a la cultura empresarial. Es fundamental incursionar en los avances tecnológicos para identificar aquellos que permitan optimizar procesos y ser competitivos. Como Calle Herencia (2022) consideran la importancia de internalizar la innovación, generar espacios colaborativos, adaptarse al cambio y promover el aprendizaje continuo. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta las perspectivas de los actores claves para minimizar las amenazas del contexto y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la transformación digital encaminados al desarrollo económico sostenible.

Los diferentes actores concuerdan con Terrón García (2019) en que la digitalización es un proceso obligatorio y necesario para la competitividad, que deben apelar a la simplificación y automatización de procesos, ser ágiles y aprovechar las herramientas digitales. Coincidiendo en que la digitalización no representa una opción, se debe evolucionar o adaptarse para sobrevivir y ofrecer al cliente lo que necesita (Bierge Gili, 2020).

6. Referencias

- Ávila-Guerrero, F. M., Bernal Díaz, I.V., y Monroy Gómez, D. A. (2023). Transformación Digital Empresarial: Revisión de producciones investigativas 2017 – 2021. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 282-296. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.18>
- Alunni, L.; Llambías, N. (2018) Explorando la Transformación digital desde adentro. *Palermo Business Review*. Fundación Universidad de Palermo | Graduate School of Business | N° 17 | Julio 2018
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020) Transformación Empresarial Digital. disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Transformacion-digital-empresarial-Como-nivelar-la-cancha.pdf>
- Bierge Gili, E. (2020) 2020, el año del verdadero empuje de la digitalización empresarial. Disponible en: <https://capitalhumano.wolterskluwer.es/ch/2020/12/01/2020-el-ano-del-verdadero-empuje-de-la-digitalización-empresarial>
- Bermúdez Irreño, C. (2022). Factores que influyen en el éxito de la implementación de la transformación digital. Recuperado de [<http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/792>]

- Calle Herencia, C. (2022) La transformación digital y su importancia en las pymes. Iberoamerican Business Journal. Vol 5 N° 2. enero 2022 pp.64- 81 ISSN:2521-5817. DOI: <http://dx.doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol5.2.11059>
- Canizales Muñoz, L.D. (2020) Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. REVISTA INNOVA ITFIP, ISSN-e 2619-3558, ISSN 2619-6328, Vol. 6, Nº. 1, 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964703>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021) Tecnologías digitales para un nuevo futuro (LC/TS.2021/43), Santiago, 2021.
- Duréndez Gómez-Guillamón, A. (2022) Informe PYME 2022. La digitalización y el desarrollo sostenible en las PYME. España. Consejo General de Economistas de España. ISBN: 978-84-18495-32-8. Disponible en: <http://faedpyme.upct.es/publicaciones/informe-pyme-2022-la-digitalización-y-el-desarrollo-sostenible-en-la-pyme-espana>
- Fernández, T. D. (2020). Taxonomía de transformación digital. Revista Cubana de transformación digital, 1(1), 4-23.
- González Varona, J.M. (2021) Retos para la Transformación Digital de las PYMES: Competencia Organizacional para la Transformación Digital [Tesis]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47767>
- Montero Guerra, J. M. (2021) El impacto de la transformación digital en la gestión del talento. [Tesis]. Disponible en: <https://www.dart-europe.org/full.php?id=2518167>
- Reinoso, P. (2022) Digitalización para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Disponible en: <https://revistanyt.com.ar/online/digitalizacion-para-contribuir-con-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Rodríguez Ochoa, L. A., & Hurtado Pérez, L. S. (2021). Características de la cultura organizacional que influyen en la transformación digital en las organizaciones. Recuperado de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21627/13/HurtadoStephanie_2021_CaracteristicasCulturaOrganizacional.pdf]
- Sampietro-Saquicela, J.L. (2020) Transformación Digital de la Industria 4.0. Revista Polo del Conocimiento (Edición núm. 48) Vol. 5, No 08 agosto 2020, pp. 1344-1356. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554338>

Suaznábar, C.; Henríquez, P. (2020) BID. Transformación digital empresarial: cómo nivelar la cancha. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/transformacion-digital-empresarial-como-nivelar-la-cancha>

Terrón García, P. (2019) Digitalización de opción a obligación. [Tesis]. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Pontificia Comillas. disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27896/TFG%20%20TerroIn%20Garcila%2c%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilaplana, F.; Stein, G. (2020) Digitalización y personas. Revista Empresa y Humanismo. VOL XXIII / Nº 1. Disponible en: <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/38562/33944>