

3C .CO

Comunicación,
Capitalismo y
Crítica
en la Colombia
Digital

Joseph Livingston Crawford-Visbal
(Comp.)

Lendrys Olivero Silva
Yiseth Coronado Blanco
Marcela López Ponce
Ana Alfaro Morales
Sulena Orozco Cabrales
Daniella Vasallo Díaz



UNIVERSIDAD
DE LA COSTA
1970

VERILABO MENEUCACION

libro digital

Capítulo IV

Instagram, estilo de vida saludable y modelo de negocios: El caso Sascha Fitness

Sulena Orozco Cabrales

Introducción

Sascha Barboza es una influencer mejor conocida en los medios digitales de Instagram, Facebook y Twitter con el pseudónimo 'Sasha Fitness'. Nacida en Venezuela, a sus 33 años es un caso de estudio por su modelo de negocio y la rigurosidad con la que ha construido su nicho de mercado; así como, por las nuevas formas de crear comunidad que ha implementado. Sus seguidores se convierten en clientes potenciales a partir de la creación de un contenido en específico, en su caso está asociado a un fitness lifestyle, que en español se asocia con el significado de 'vida saludable'.

Su perfil en redes sociales, parece estar caracterizado por contener todos los aspectos relacionados con lo que hace, de lo que trabaja, a lo que se dedica y fundamentalmente lo que

constituye su diario vivir. Tiene una audiencia fidelizada que consume cada contenido propuesto por ella, como si de un producto de valor se tratase, y su relación con el público, a pesar de ser sólo digital, influye en las prácticas cotidianas de cada uno, pues es considerado como un aporte significativo en la mejora de la salud de sus seguidores.

Desde una perspectiva analítica, que va más allá de la interacción con su comunidad, el presente capítulo se enfocará en las dinámicas de Sascha Fitness, como marca desde la Economía Política de la Comunicación (EPC) a través de la tecnologización, un mundo posible de producción de capital. Por consiguiente, se generan algunas respuestas asociadas con los principales interrogantes que surgen de este caso de éxito en el contexto de los medios digitales.

El análisis de los contenidos generado sobre el caso de Fitness-Influencer Sascha Barboza se orienta a responder preguntas tales como: ¿Qué tipo de sistema o modelo de negocio es?, ¿Cómo logra capturar y mantener su audiencia?, ¿Por qué su vida es también una forma de producir capital? y ¿Cómo es la interacción que ha logrado y por qué es un fenómeno mediático?

En consecuencia, se explorará la idea de modelo económico colaborativo siguiendo el trabajo ya realizado por el personaje pú-

blico, en el que integra una nueva forma de estructura económica que, si bien ya existe en otras plataformas, ahora es utilizada como una estrategia para lograr la expansión de sus productos.

Comúnmente, hemos visto que las organizaciones y empresas cuentan con un espacio físico en donde realizar las tareas que cumplan de acuerdo a su razón social. Sin embargo, estas formas de producción se han trasladado a terrenos que no se limitan a interacciones físicas, lo que posibilita otras dinámicas de trabajo. Con el auge y la tecnologización de la vida cotidiana, estas formas de producción están presentes en también en modo digital. No obstante, encontrar una estructura del mismo tipo es complejo en tanto el trabajo online debe recrear las mismas características del presencial: responsabilidad, ganar confianza en la marca, credibilidad, experiencia de usuario objetiva, entre otras.

La propuesta de Sacha intenta mejorar la relación empresario-cliente con el balance de costos y labores de producción, minimizando gastos externos, aumentando la calidad y flexibilidad de los productos o servicios, y expandiendo la red de contenidos a través de una plataforma en versión móvil que permite seguir el camino de su éxito abriendo ahora no solo una línea de productos sino también de servicios.

Internet, un entorno digital productivo

Castells (2009) menciona que el internet es un instrumento bidireccional que integra a la vez varios modelos de comunicación que hacen posible la interactividad proporcionando canales de información. Esto en cierta medida propicia un espacio de oportunidad que, a través de la posibilidad de producción de contenidos, termina siendo un universo que también gira entorno a la economía política. Este autor no estuvo lejos de evidenciar que las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) serían el nuevo reto del ser humano en sociedad, pues de esto dependerían en gran medida las formas de vivir y los nuevos trabajos que supone un nuevo espacio como lo es el llamado virtual o digital.

Cabe resaltar que, Internet como forma de comunicación que da paso a otros canales, sólo puede aprovechar a su máximo potencial cuando hay apropiación tecnológica por parte de los usuarios, y no podría haber un panorama como el que en este siglo XXI existe sin el uso que se le da a este recurso.

Con el uso cotidiano de Internet, podríamos abordar diferentes temas a tratar, partiendo del plano de lo educativo, pasando por el ocio, la medicina y los saberes culturales del mundo, entre otros, con fines comerciales y económicos. El mundo de la World Wide Web (www)

ofrece amplio panorama de oportunidades, gracias a su hipermedialidad; entendiéndose esta última como aquella alternativa entre textos, gráficos y piezas audiovisuales que permiten a los usuarios del web entender fácilmente este ciberespacio.

Desde el punto de vista de Castells (2008), Internet se configura además como un sistema de producción y adquisición de bienes y servicios a través de la información. Sin duda, esto ha permitido a muchos usuarios pasar convertirse en unos influenciadores o creadores de contenido para una comunidad o una audiencia específica, la cual han trabajado y alimentado a través de ciclos prolongados. Un claro caso es a quien traigo a colación en este capítulo, Sascha Barboza.

Existe una infinidad de posibilidades para aprovechar al máximo la innovación y la creatividad en la cultura digital, colocando en juego una perspectiva anteriormente solo reconocida en el ámbito físico, debido a la poca credibilidad que algunos aún tienen con Internet como un espacio legítimo para generar capital cultural, político, económico. Acerca de estos términos relacionados con estas dinámicas virtuales, asegura que solo son posibles en tanto sea ubicado en un espacio-tiempo, indicado como producto de un ejercicio mental, en el que a través de las diferentes herramientas puede salir a la luz un resultado objetivo.

El Fondo Multilateral de Inversiones-FMI, miembro del Banco Interamericano de Desarrollo, publicó en el año 2016 un informe acerca de la productividad y la reducción de desigualdad de América Latina y el Caribe a través de la sostenibilidad (FMI, 2016); en el cual se exponen los principios de la economía digital y colaborativa, entendida como uno de los principales cambios por los que ha evolucionado la sociedad, que está relacionada a su vez con los avances tecnológicos del mundo, como una nueva forma de trabajo.

El emprendimiento se conceptualiza desde esta perspectiva como un "agente que compra los medios de producción a ciertos precios y los combina en forma ordenada para obtener allí un nuevo producto" (Duarte y Ruiz, 2009, p. 327). Esta función económica que gira en torno al emprendedor o agente que toma el riesgo y lo convierte en objetivo, se ve inmerso en la economía colaborativa. Estos modelos de trabajo innovadores despiertan unas formas de producción totalmente que distan de aquellas que hemos visto por años, organizaciones tradicionales que trabajan 'offline' o que no tienen presencia en Internet.

Sacha Fitness y la economía digital

Sascha Fitness como empresa es un excelente ejemplo de aplicación a la economía digital lo que refleja los nuevos paradigmas

económicos. Tapscott (1998) menciona precisamente un como estos cambios afectan las macro estructuras sociales y habla sobre la virtualidad como un derivado de la transformación de lo analógico a lo digital; cambio que también realizó esta influencer radicada actualmente en Miami, Florida.

La virtualidad consiste, sin duda, en un intento serio de acometer la dirección y organización de procesos complejos. Pudiera decirse que lo virtual significa fundamentalmente el intento de hacer más accesible, comprensible y, al mismo tiempo, más manejable la creciente complejidad de los sistemas. Trayendo a colación la facilidad de generar comunidades en lo virtual como redimensionamiento de las relaciones sociales en espacio físico, encontramos que Sascha guarda una relación virtual, en la que la comunidad que maneja se ha redirigido hacia ella sin necesidad de un conocimiento personal íntimo.

La interacción es permitida por la tecnología sin necesidad de un espacio físico y las acciones que podrían ser en un mismo espacio ahora están interconectadas a través de red. En cuanto a las relaciones de producción, se puede notar que ella, a través de los vínculos que sostiene con su comunidad, ha establecido canales por los que difunde su espacio de negocio: libros, suplementos de ejercicio, productos audiovisuales, y otros productos o

servicios son los que terminan por configurar la relación de productora-consumidor que mantiene con sus seguidores en redes sociales, específicamente su perfil en Instagram, en el cual tiene más fortaleza mediática.

Hablar de Sascha Fitness como marca personal y modelo de negocio es hablar de un trabajo de calidad según Rosalía (2016). Las características de un modelo de que cumpla estos requisitos serían las siguientes:

- a. Crecimiento económico y sostenible: distribuye sus productos y no genera costo alguno en cuanto a un espacio físico y aun así sus ingresos terminan siendo patrimonio.
- b. Producción con base tecnológica: el perfil utiliza todas las herramientas y canales a disposición y saca provecho para la producción de su capital.
- c. Satisfacción de necesidades: su perfil suministra la información que la comunidad necesita, como por ejemplo recetas saludables, videos con respuestas a posibles preguntas exactas que tiene su comunidad, libros de cómo alcanzar el éxito a través de un estilo de vida saludable, suplementos y vitaminas que buscan suplir la necesidad calóricas que requiere el estilo de vida que promueve, entre otras.

A partir de los planteamientos anteriores, Sascha Fitness ha generado sólidas relaciones con su comunidad y está dispuesta a consumir los productos y hacer uso de los servicios que ofrece. Ahora bien, si pensáramos en una hipotética crisis económica global, surge el interrogante de si esos seguidores seguirían consumiendo los productos que ofrece Sascha. ¿Son sus productos bienes esenciales? Me atrevería a suponer que no.

Adicionalmente, cabe anotar que el incremento progresivo de los precios en el mercado destinado al cubrimiento de las necesidades más básicas es un factor que precariza las condiciones de vida, y es un factor que podría llevar a los productos de Sascha Fitness a estar por fuera de lo que consideramos como bienes necesarios. Estos productos, aunque están asociados a la salud y a las necesidades deportivas de las personas, no tienen importancia vital en comparación con los artículos que pertenecen a la canasta familiar, sino que son más vistos como lujo o una necesidad secundaria asociado con ciertos estilos de vida.

En este ejercicio de mirar los diferentes puntos de vista o aspectos fundamentales sobre el modelo de negocio en redes sociales, se hace importante hacer análisis sobre cómo sería la flexibilidad laboral en esta economía

digitalizada, pues esta es una característica principal de estas dinámicas de trabajo. Así mismo, los diferentes avances sociales como la inclusión, búsqueda de la igualdad, entre otros, han llevado incluso a las tecnologías a ir más allá y ponerse en la tarea de buscar soluciones que mejoren la calidad de vida de los habitantes en el mundo.

La flexibilidad laboral es un componente intrínseco de la economía digitalizada, y esta puede traer beneficios a través de una red de negocio que pudiera expandir los productos de Sascha Fitness, de manera que la reducción de costos fuera exitosa. Ahora bien, hay puntos claves a discutir que son de interés común, por ejemplo, ¿Cómo beneficiaría a esta fitness-influencer el trabajo colaborativo que trae la masificación y generalización de la tecnología móvil y la economía digital?

Economía colaborativa en función del fitness

La economía colaborativa según Rosalía (2016) hace referencia a los sistemas de producción y consumo de bienes y servicios que surgen gracias a la tecnología y sus avances. Si bien Sascha es una persona pública que no solo capta audiencia nacional sino internacional por los lugares en los que ha vivido y

ha trabajado con su marca, su red colaborativa podría estar presente globalmente, de manera que no solo haya empleados trabajando geográficamente en donde ella vive, Estados Unidos, sino que con la tecnologización móvil sus servicios y productos podrían estar en diferentes países dándole trabajo a diferentes personas en muchos lugares en donde esté disponible la aplicación y además a bajo costo de producción, ya que estos no necesitan de un espacio físico, se acomodarían a horarios flexibles y los objetivos de venta serían personales.

Sabemos que muchas aplicaciones, redes o modelos de negocio surgen impactando desde el primer momento por la innovación. Sin embargo, muchas se quedan cortas en el camino porque el mercado les gana con una nueva versión mejorada que convierte a la antigua en obsoleta. Aquí me surge una pregunta en cuanto a la red de negocio de esta influencer, ¿Cómo regularía ella su mercado de manera que no decaiga como las otras redes colaborativas?

El *"Análisis de la Economía Colaborativa"* (2016), se menciona como factor clave, sea cual sea el sector, en la combinación entre creatividad, originalidad, atención al detalle y de romper con lo establecido. No obstante, mi propuesta para estos casos va más allá y parte de la atención al empleado y al cliente.

Es recurrente encontrar que la seguridad social de los empleados no es pagada o no la contemplan en la contratación por ser contratistas independientes.

Este modelo, aunque no sea un trabajo físico, incluiría dentro de la propuesta leyes que le brinde al empleado su seguridad mental y además social, que cuenten con su acceso a salud, pensión, administradora de riesgos laborales o sus derechos según el país en donde este se encuentre. Además, también tendrá bonificaciones de acuerdo a la calificación que reciba por parte de sus clientes y se aplicarían los 10 principios fundamentales del trabajo cooperativo.

Ya hablamos del cooperativismo desde el punto de vista del empleado, ahora hablemos desde el punto de vista del consumidor. ¿Cómo ayudaría la aplicación móvil en el cooperativismo del consumidor? El cooperativismo se ajusta a las necesidades de las personas para bajar costos, esto se podría traducir en un ahorro para el bolsillo o cambiar gastos por otros costos. El servicio de plataforma colaborativa ayudaría al consumidor dándole la opción de compras de servicio en red, creando un perfil de acceso múltiple, en el que, por ejemplo, coloquen cinco necesidades que pertenezcan a cinco personas diferentes y estas tengan la solución propuesta por los empleados de la plataforma. De es-

ta manera, las cinco personas bajo una sola suscripción, se beneficiarían y tendrían el costo del servicio dividido entre el grupo.

En lo referente al análisis de la red de expansión correspondiente a la marca Sascha Barboza, si su expansión fuese a través de una aplicación móvil sería totalmente productivo y beneficioso utilizar la economía colaborativa en cuanto a reducción de costos; ya que adicional del espacio físico que no existiría, el personal con el que trabajaría ella como CEO de su equipo sería voluntario, siempre y cuando cumpla con el perfil que se ajusta a la marca. Es decir, para quien desee hacerlo como forma de ingresos extras o quien esté dispuesto a dedicarse a ese trabajo cumpliendo horarios laborales con un perfil calificado en temas de la vida saludable y el ejercicio.

Uno de los productos más representativos de Sascha Fitness, corresponde a las rutinas de ejercicio y las dietas nutricionales, que trabaja con los clientes que han depositado la confianza en sus conocimientos sobre el tema. A través de una aplicación móvil que ella pudiese diseñar junto a un equipo de trabajo, podría establecerse una relación más interactiva con sus usuarios generando trabajo con empleados calificados y así atender y ofrecer una experiencia personalizada según el caso que sea.

De esta manera, el empleado podrá decidir si tomar el trabajo bajo la dirección de la autora principal en dietas y rutinas de ejercicio o hacerlo posible, con un experto guiado por la creadora de este mismo movimiento. El trabajo sería flexible en cuanto el empleado decide qué casos tomar, esto según los temas en los que se sienta mejor preparado o dependiendo de qué tantos ingresos necesiten. Este último factor, es establecido en una escala estipulada por el equipo creativo y la misma Sascha Fitness.

Además, podría generar algunos incentivos para los instructores, tales como bonificaciones por atención calificada y la jornada laboral que él mismo ha decidido, lo cual va a tener un progreso en la calidad de sus resultados, debido a que será una motivación para sus empleados al seguir mejorando y escalando en niveles para obtener más ganancias.

Los nuevos perfiles profesionales en la comunicación digital, generan un cambio de paradigma que afrontamos hoy en día, y es que hablar de un paso de un escenario tradicional a digital implica saber sobre lo que corresponde a la mutación de profesionales capacitados en este campo. La convergencia digital de los medios de comunicación, ha permitido de cierta manera la reinención

de cargos que van adaptados, dependiendo de qué tanto se necesite producir contenidos y cómo estos deben ser pensados por una persona con las habilidades necesarias.

Monopolio-liberalismo-crítica

Podríamos hablar de marcas posicionadas y de monopolios que han sido creados a partir del neoliberalismo, conocido como el nuevo liberalismo. Brady (1929), en sus trabajos acerca de estos temas, menciona cómo a partir de las libres inversiones se empezaron a crear monopolios, debido a que el significado que se le dio al liberalismo económico está basado en la libre competencia.

Esto, en la actualidad, ocurre hasta el punto de que una sola persona sea la dueña de muchos activos al tiempo, sin que sea un problema para los demás en el sentido de que los afecte con oportunidades de empleo. Un caso en el que Sascha tiene una competencia grande creada a partir de libre competencia y creación de empresa es la marca que hoy en día es de los suplementos más conocidos en el mercado del Fitness, se le conoce como *Megaplex*, de la marca UPN Lab. Esta marca ha logrado convencer a sus consumidores de ser la mejor opción en suplementos deportivos y vitamínicos, y aunque salieron al mercado mucho antes que la

marca Sascha, son competencia directa por el equilibrio que hay en calidad y confianza entre las dos marcas.

Internet, como medio propicio para canales de comunicación, hizo posible el reconocimiento y la difusión de Sascha como producto, sin embargo, de la misma forma en que ella lo ha conseguido, puede estar expuesta a más competencias, precisamente porque la web funciona como un espacio de nuevas oportunidades para la creación, difusión y posteriormente éxito de una marca sin importar el tiempo.

Un fitness trainer personal

Desde el primer momento en que existió Internet, sobre todo la conectividad, se ha logrado que muchos aspectos se vayan transformando mejorando así la calidad de vida de las personas. Esto, sin embargo, es en gran medida, un preámbulo de lo que muchos autores plantean de lo que será la tecnología en el futuro.

Vivir rodeado de máquinas programadas que terminan siendo más eficientes que sus creadores, logrando realizar el trabajo 100% mejorado de lo que haría unas manos humanas es, incluso, difícil de asimilar si tratamos de optimizar todo y que ellas sean las que se encarguen de esas tareas.

Teniendo en cuenta las diferentes posiciones o posturas frente a esta situación, ya sea tecno-optimista o tecno-pesimista, la realidad es que estos avances se dan cada vez más rápido y con mayor fuerza, cubriendo virtualmente todas las necesidades laborales físicas del mundo. Por consecuencia ocurre:

- a. Disminución de costos
- b. Menos probabilidades de error
- c. Exactitud en los procesos

Entre otros posibles factores que le atribuyen el lado positivo a este fenómeno. En el caso del fitness influencer Sascha Barboza, o mejor conocida como Sascha Fitness, su modelo de negocio, consiste en vender un estilo de vida saludable que gire en torno al deporte.

La automatización, es uno de esos riesgos a los que está expuesta, pues frente a sus competencias su marca debe ir al paso de las últimas aproximaciones en optimización de atención y ventas. Es entonces cuando surge la pregunta, ¿De qué manera podría utilizar Sascha la automatización y lograr que su marca siga siendo un referente en estilo de vida?

En este momento es preciso decir los beneficios que obtendría en caso de automatizar su empresa:

- a. Ahorro de costes
- b. Producción más eficiente
- c. Niveles óptimos de calidad
- d. Seguridad del personal
- e. Tiempo corto de producción

Aunque Sascha lleva aproximadamente 7 años, en el medio en el que se encuentra, ha ganado popularidad por sus buenos productos y servicios. Imaginemos que en unos años más, con mucho más trabajo de parte de ella junto a su equipo, tendrá que optimizar la forma en cómo hace y fabrica sus suplementos deportivos, de manera que pueda cubrir con todas las necesidades de su comunidad o clientes y que estos lleguen a ellos blindados en cuestión de calidad y en el tiempo solicitado.

Hasta el momento, Sascha tiene producciones grandes en venta, pero poco valor agregado y velocidad de envío, ya que esto lo hace de forma análoga, por personas que se encargan de los procesos desde medir la cantidad que debe contener los suplementos hasta hacerlos llegar a su destino final. Valiéndose de la automatización y aprovechando

do todos los nuevos recursos que ofrece la tecnología, Sascha podría sacar provecho y hacer que los servicios sean más enfocados a la atención al cliente, la relación que se establece con ellos y la personalización de los casos, aspectos que solo son posibles mejorar con la automatización por la exactitud que brindan las máquinas.

Reemplazar la labor humana por máquinas, libera de alguna forma a la gente para que pueda centrar su atención a la creación de ideas, explorar la creatividad en función de la empresa, planificar, estructurar y organizar trabajo para que a través de una guía en primer momento sea una acción repetida por las máquinas. Cabe resaltar, que la automatización en este caso crearía discusiones por las nuevas formas de trabajo, Sascha tendría que buscar empleados que se adapten a los perfiles que necesita para el manejo de su empresa. Adicionalmente, también se estarían creando nuevas oportunidades de empleo, que es otra característica de la automatización.

¿El futuro es el Fitness automatizado?

Hablar de desempleo suena 'espantoso' cuando de automatización se trata. Pensar en que las máquinas en unos años tendrán la capacidad para hacer el trabajo humano,

en mi opinión, disminuirá las oportunidades de trabajo e incrementará las desigualdades sociales, pero esto es, al fin y al cabo, el objetivo del capitalismo y el neoliberalismo que se aprovecha de las relaciones de poder que va acumulando en el tiempo. Cada vez son más las compañías que le apuestan a la robótica y la inteligencia artificial, y esto es precisamente lo que a través de la extensión del diseño de estas herramientas de automatización tendrá gran incidencia en el mundo.

Para suscitar esta problemática de la era de la postglobalización o postmodernidad, habría que desarrollar habilidades a las que un robot programado no pueda responder, a lo que una asistente como Siri (en caso de iOS) no pueda responder, o Alexa (en el caso de Android) no pueda operar. Este trabajo solo podría hacerlo un ser pensante, y es el de la habilidad de crear cosas, productos o servicios que beneficien al mundo, empleos que perdurarán porque no puede ser cubierto por un operador tecnológico.

Por ejemplo, para Sascha Fitness como influenciadora, con la automatización y creación de nuevas alternativas, podría verse en situaciones de quiebre en caso de implementar la propuesta de la aplicación de servicios de planes deportivos y demás, puesto que al igual que una calculadora digital de peso o

de índice corporal, estos planes también podrían ser calculados por un sistema predefinido con datos de probabilidad o por tareas repetitivas. Esta influenciadora no solo se dedica a planes nutricionales, sino que tiene diferentes productos que giran en torno a la vida saludable o el fitness.

Una forma de mantenerse en el mercado y no perder su posicionamiento sería incluyendo sus productos, que no pueden ser fabricados por máquinas desde su composición. Además, tendrá que ir a la vanguardia y el ritmo en el que cambian las cosas, si ahora es una influenciadora experta en nutrición, deporte y estilo de vida saludable, en un futuro deberá prepararse para tener capacidades interdisciplinarias y darle un vuelco o un enfoque a aquellos aspectos de los que solo puede hablar un ser humano.

Referencias

- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. (trad. María Hernández Díaz). Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2008). Creatividad, innovación y cultura digital. Un mapa de sus interacciones. *Telos*, 77, octubre-diciembre. <https://goo.gl/p6GBVX>

Duarte, T. y Ruiz, M. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia Et Technica*, 15(43), 326-331.

FMI. (2016). *Economía Colaborativa en América Latina*. [Online]. Disponible en <https://publications.iadb.org/handle/11319/7806?locale-attribute=en>

Tapscott, (1998). *Growing up digital. The rise of the net generation*. London: McGraw-Hill.