

AL BUEN AMIGO, BUEN ABRIGO. TIPOS DE CONTACTOS DE LOS EGRESADOS DE DERECHO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

MITZI DANAE MORALES MONTES

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS CINVESTAV-IPN

TEMÁTICA GENERAL: EDUCACIÓN DESIGUALDAD SOCIAL, INCLUSIÓN, TRABAJO Y EMPLEO

RESUMEN

Esta investigación analiza los distintos papeles que desempeñan los contactos de los egresados de derecho de una institución pública y dos privadas, ubicadas en Toluca, Estado de México, durante su transición de la universidad al mercado laboral. Las funciones de dichos contactos pueden ser de informante, intercesor, empleador o mentor y se definen según su grado de participación e involucramiento en la carrera del egresado.

El supuesto que dirige el análisis es que el mercado laboral del derecho toluqueño ofrece pocos empleos acordes a las expectativas de los profesionistas egresados, por lo que la disponibilidad y uso de sus contactos son esenciales para insertarse de manera más eficaz al tipo de puesto deseado. Por una parte, un contacto puede brindar al egresado información sobre las vacantes que suele ser limitada y reservarse a quienes están cerca del empleador. Por otro lado, los contactos simbolizan respaldo y confianza de un experto en el desempeño del egresado novato, lo que es sustancial para el ejercicio profesional del derecho. Además, los contactos pueden tener una participación importante en su proceso de socialización profesional.

Otros estudios han señalado que la disponibilidad y el uso de los contactos afectan la trayectoria laboral de los universitarios, pero es impreciso el conocimiento sobre los asuntos específicos en los que intervienen, su influencia en distintas organizaciones del sector público o privado o su importancia según el momento de la carrera laboral del egresado; esta investigación pretende aportar información en torno a dichos temas.

Palabras clave: egresados, capital social, educación y trabajo, universidades públicas, universidades privadas

Introducción

El problema que aborda esta investigación es el tipo de funciones que pueden desempeñar los contactos de los egresados de derecho de tres instituciones, durante su transición de la educación superior al ámbito laboral, la cual implica experiencias como el servicio social, las prácticas profesionales o el primer empleo remunerado. Los papeles que pueden desempeñar los contactos son como informantes, intercesores, empleadores o mentores y su relevancia se debe a que pueden brindar acceso a recursos escasos, como información sobre el mercado laboral o incluso, el acceso a un empleo remunerado; aunque también pueden facilitar otros bienes, sean cognitivos o simbólicos como el desarrollo del conocimiento práctico especializado y la socialización profesional, que son de vital importancia para ejercer y ser reconocido como parte del gremio del derecho.

El supuesto del estudio es que el mercado laboral del derecho toluqueño ofrece pocos empleos acordes a las expectativas de los profesionistas egresados, por lo que la disponibilidad y uso de sus contactos son esenciales para insertarse de manera más eficaz al tipo de puesto deseado. Los contactos son un mecanismo que permite a los profesionistas obtener recursos que las instituciones formales son incapaces de brindar de forma eficaz y equitativa, como sucede con el acceso al empleo profesional; aunque, por supuesto, la propia diferencia en la disponibilidad y el uso de los contactos también expresa la inequidad social, en tanto que cada egresado tiene contactos que pueden ofrecerle bienes distintos según su estatus o posición en una organización.

Un punto de partida esencial para desarrollar nuevas herramientas analíticas y pensar la profesión del derecho de manera renovada es reconocer que en su práctica se combina el conocimiento técnico y los recursos relacionales (Dezalay y Garth, 1997: 111). Es decir, se trata de un campo en el que el profesionista necesita valerse de tanto de los fundamentos teóricos y habilidades propias de su disciplina, como de relaciones sociales en distintos ámbitos laborales para facilitar el ejercicio de sus actividades.

En este sentido, el análisis sobre cómo se insertan los egresados universitarios al campo laboral requiere considerar el papel crucial que juegan los contactos en dicho proceso para pensar el fenómeno de una manera integral, que además de considerarlo desde la perspectiva cognitiva, curricular o económica, valore la disponibilidad y acceso de los contactos como factores explicativos. Con base en las ideas planteadas, la pregunta de investigación que dirige el estudio es ¿qué funciones desempeñan los contactos de los egresados de derecho en su transición de la educación superior al mercado laboral toluqueño? Las herramientas teóricas y metodológicas utilizadas para abordarla se presentan en la sección siguiente.

Referentes conceptuales

El gran concepto que ha dirigido esta investigación es el de capital social, el cual, de manera general se construido desde dos perspectivas: como un bien colectivo del que puede beneficiarse desde un pequeño grupo hasta una sociedad entera, como lo han propuesto Coleman y Portman, quienes lo equiparan a otros bienes públicos como la confianza o las normas (Lin, 2001: 26) o; por otro lado, como un bien individual, que disfruta sólo aquel que lo posee gracias a las relaciones sociales que ha establecido, como lo han planteado Bourdieu (1980), Granovetter (1973) y Lin (2001). Esta segunda concepción es la que dirige este estudio.

De acuerdo con Bourdieu (1980), capital social se refiere al conjunto de recursos actuales o potenciales ligados a la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionalizadas; es decir, son los bienes que obtiene un individuo por su pertenencia a un grupo con el que mantiene lazos permanentes y útiles. La membresía es la que brinda el acceso a beneficios que sería muy costoso obtener de otro modo.

En el mismo sentido, Lin plantea que la premisa del capital social es simple y clara: la inversión en las relaciones sociales trae beneficios en el mercado; ya sea uno en el que se buscan ingresos económicos como en el que se intercambia el capital humano, o bien, aquel en el que se buscan ganancias simbólicas relacionados con los valores o normas, cuyo reconocimiento depende del capital cultural (Lin, 2001: 19).

Para algunos autores, el capital social se puede definir como la habilidad de los actores para asegurar beneficios gracias a su membresía a redes u otras estructuras sociales (Portes, 1998: 6) mientras que, para otros, se refiere a los recursos a los que una persona tener acceso mediante sus contactos ubicados en puestos estratégicos o que tienen posiciones significativas en la organización (Lin, 2001: 24).

Por su parte, Granovetter (1973) ha planteado que las relaciones sociales son contenedoras de los intereses económicos y/o políticos de las personas. En su teoría de los vínculos débiles planteó que para analizar la red de contactos de una persona, primero hay que considerar que establece vínculos fuertes y débiles con diferentes individuos. La fuerza del vínculo se determina por la combinación de la cantidad de tiempo, la intensidad emocional, la intimidad o confianza mutua y la reciprocidad que caracteriza el vínculo (Lin, Ensel, Vaughn, 1981: 394).

Los vínculos fuertes son estrechos y en ellos se invierten más recursos (como el tiempo) es decir, es gente que tiene pocos contactos desvinculados a ego, al sujeto (Granovetter, 1973: 1370) como, por ejemplo: la familia y los amigos íntimos, que tienen gustos y perspectivas parecidas a las del individuo. Los vínculos débiles son relaciones espontáneas que implican menor esfuerzo para preservarlas, son contactos que no sólo no están atados los unos a los otros, sino que estarán atados a individuos desvinculados a ego (Granovetter, 1973: 1370).

Para hacer operativo y observable empíricamente el concepto de capital social en esta investigación, se analizan los contactos y los beneficios laborales y profesionales que éstos proveen en el momento específico de la transición de la educación superior al empleo. Si bien, es posible hacer un uso mucho más amplio de dicho concepto, este sentido acotado es necesario para cumplir el objetivo planteado.

Estrategia metodológica

Este estudio tiene una perspectiva cualitativa y su referente empírico son tres IES ubicadas en Toluca, Estado de México, una pública: la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex) donde se realizaron 13 entrevistas en profundidad y dos privadas: la Universidad de Ixtlahuaca (UdIX) que es de bajo costo y prestigio local, y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey campus Toluca (ITESM), donde se realizaron 13 y 14 entrevistas en profundidad, respectivamente.

Los criterios para seleccionar las instituciones fueron: su reconocimiento en el gremio del derecho, su consolidación en el mercado universitario local, los diferentes tipos de estudiantes a los que se dirigen y su potencial como representantes del tipo de instituciones ubicadas en el mismo segmento del mercado que ellas; es decir, son elecciones basadas en construir una muestra teórica, cualitativa y ejemplar por sus características intrínsecas, las cuales muestran el acceso de sus integrantes a un capital social de diferente estatus político, económico y/o profesional.

La técnica de recolección empírica fue la entrevista en profundidad y para su análisis fue fundamental el uso del software Atlas.Ti, con el cual generé aproximadamente 100 códigos, que agrupé en familias, de acuerdo con las categorías que definí desde el inicio de la investigación. Elaboré 21 matrices analíticas divididas en siete tipos según su objetivo: descriptivas, comparativas, de contraste, de jerarquía, de dilema o tensión, de relación y de síntesis. Con esta estrategia logré analizar el caso de cada egresado, luego el grupo de egresados de cada institución y finalmente los 40 egresados como conjunto. Esta decisión se basa en el postulado de Miles y Huberman (1990: 22) de que sólo se conoce lo que se despliega y para analizar hay que desagregar tanto como sea posible porque ahí es donde se encuentran las regularidades.

Los contactos de los egresados de derecho

Con base en la idea de que los contactos sirven como puentes entre el ámbito universitario y el mercado laboral, es conveniente distinguir las diversas funciones de acuerdo a su grado de involucramiento en dicha transición. En la experiencia de los 40 egresados que participaron en esta investigación fue posible identificar cuatro funciones que van de la más ocasional, como ser

informante; hasta la más completa y permanente, como ser mentor. El siguiente esquema muestra cómo pueden ordenarse gradualmente esos contactos según su participación en dicho proceso:

Esquema 1. Tipos de contactos según su involucramiento en la transición del egresado



Estos tipos son útiles para ordenar conceptualmente las funciones que cumplen los contactos, pero en el plano empírico se observa que pueden cambiar o desempeñar varias de éstas según el momento de la carrera del egresado, el tipo de organización (si es del sector público o privado) y por supuesto la capacidad y voluntad real de ayudar.

El contacto que cumple un papel de informante es aquel que brinda al egresado los datos de una vacante que se difunde sólo de boca en boca. Aunque pueda parecer cosa menor, disponer de un contacto de este tipo es crucial en un entorno de asimetría de información donde “el acceso a determinado tipo de información económica clave es, en sí, un recurso escaso” (Adler, 2008: 109). Si consideramos que, por lo general, las mejores vacantes profesionales se difunden a través de los contactos, es posible valorar la importancia de obtener información sobre vacantes u otras oportunidades laborales que sólo pueden conocer las personas cercanas al empleador; al respecto los egresados comentaron su experiencia con un contacto de este tipo:

un catedrático de la escuela me informó que estaban solicitando personal; más bien, que necesitaban a una persona de absoluta confianza. Una autoridad de la institución en la que estoy trabajando conocía a ese maestro, le preguntó si sabía de alguien y él me comentó (Perseo, UdIX)

fue por una compañerita de la escuela, me dijo "hay una vacante acá". Llegué y me presenté con la vocal ejecutiva, le dije “me interesa la vacante que está disponible” y me dijo “sí, adelante”. Ella estaba en la mejor disposición, iba llegando y pues tal vez quiso gente nueva porque sabemos que en los organismos (gubernamentales) se corrompen, entonces el funcionamiento ya no es el mismo. Me permitió entrar aquí y llevo un año laborando (Hera, UdIX)

El segundo tipo de contacto es aquel que tiene la posibilidad de interceder por el egresado ante el empleador. En estos casos, es usual que exista una relación de confianza entre dicho contacto y el reclutador; gracias a la cual, hay una garantía -aunque sea mínima- del buen desempeño del egresado tanto por sus habilidades técnicas como por sus actitudes profesionales. Para valorar la importancia de esta clase de contacto vale la pena considerar que el derecho es una profesión en la que la confianza es un elemento clave debido a la naturaleza de su trabajo, la cual requiere conocer información confidencial sobre los clientes y los colegas. Sobre dicha función de los contactos, los egresados comentaron:

En mi trabajo soy el único del *Tec*, soy diferente porque todos los que estudiaron en una escuela se juntan entre ellos, tienen sus temas de conversación. Los que estudiaron en la Escuela Libre de Derecho tienen los mismos contactos, entonces, cuando llegaba alguien a aplicar (para una vacante) al trabajo, un egresado de la Libre podía hacer recomendaciones. Era muy fácil para los jefes allegarse de conocimiento sobre el egresado, porque tenía contactos que lo podían conocer, profesores que podían decir cómo era su desempeño (Ikal, ITESM).

Afortunadamente se me han dado oportunidades sin que haya necesitado ese contacto o esa relación, pero sigo viendo en los juzgados y órganos jurisdiccionales que si eres amigo del magistrado o conocido de tal, es más fácil que te den una oportunidad. Hay muchas personas que llegan sin tener ningún contacto, y están ahí medio año, un año, dos años, y llega otra persona recomendada y les quita la oportunidad. Es muy complicado para los egresados poder entrar sin algún contacto o conocido. Desafortunadamente, se sigue dando (Jord, UAEMex)

Buena parte de los entrevistados buscó un empleo remunerado en alguna instancia pública; sin embargo, ante las prácticas de los empleadores de contratar preferentemente a quienes tienen alguna recomendación y relegar características como su formación académica o su desempeño en pruebas de selección, decidieron buscar una oportunidad en otros ámbitos laborales. Sobre este tópico, dos egresadas recordaron su experiencia:

mi expectativa era trabajar en el registro civil, me fascinaba porque es el primer contacto de cualquier persona con la autoridad; por ejemplo, cuando nace un hijo, se me hacía tan noble, tan lindo. Nos pidieron a mí y a mi amiguita que hiciéramos servicio social para quedarnos a trabajar ahí y tomar el curso de oficiales del registro civil. Trabajamos muy intensamente con tal de que nos dejaran estar en el curso,

hicimos examen, ambas lo pasamos y nos dijeron que los oficiales del registro civil son recomendados por el presidente municipal de cada ayuntamiento. Como no teníamos ninguno de esos conectes tuvimos que empezar a buscar (Freya, UAEMex)

fui a pedir trabajo al registro de la propiedad, acudí a dejar mis papeles, me dijeron “ven tal día a tal hora, ya nada más para que te hagan la entrevista, es puro trámite; pero ya estás adentro, ese día te decimos cuándo te vas a presentar”. Acudí y claramente vi que tenían ahí mi expediente y llegó una jovencita, -a lo mejor licenciada-, que iba recomendada. Vi cómo hicieron mis papeles a un lado y me dijeron que ya se habían cubierto las vacantes. Les dije “¿cómo es posible si me dijeron que viniera ya nada más para presentarme, que era puro trámite? Mi puesto se lo habían dado a esa persona (Galatea, UdIX)

En ambos testimonios, las egresadas cumplían con los requisitos académicos o laborales estipulados para el puesto; sin embargo, el obstáculo para que ambas egresadas ocuparan la vacante fue la falta de un contacto que pudiera interceder por ellas ante el reclutador.

El tercer papel que puede desempeñar un contacto es como empleador del egresado. Esta persona suele ser quien tiene poder de decisión sobre las oportunidades laborales, sean no remuneradas como: el servicio social, las prácticas profesionales o en el rol de meritorio; o bien en un empleo formal. Este contacto puede brindar la oportunidad de aprender a trabajar, que es la combinación de desarrollar conocimiento práctico y adquirir socialización profesional en un ámbito y función específicos -ya sea la abogacía, la impartición de justicia, la defensoría, la notaría o la correduría- y asume los costos de los errores del egresado; lo que es una oportunidad valiosa porque la mayoría de los empleadores quieren evitar el costo y tiempo de entrenamiento de los novatos.

Por ejemplo, de los 40 entrevistados, hubo 12 cuyo jefe les enseñó a trabajar específicamente durante el servicio social y/o las prácticas profesionales y tres fueron contratados posteriormente por dicha persona y siete más aprendieron los conocimientos técnicos y trucos para desempeñarse como postulante o litigante porque trabajaron en despachos donde tuvieron acompañamiento y guía de un experto que asumió el costo de su aprendizaje. Para los egresados, este tipo de contacto fue importante más que por los beneficios económicos derivados de una oportunidad laboral, por la posibilidad de construir conocimiento de diverso tipo que es necesario para el ejercicio profesional exitoso. Es decir, para los entrevistados, la oportunidad de desempeñarse en un ámbito laboral real en el que existen condiciones para aprender fue suficiente beneficio brindado por el contacto. Sobre este tipo de experiencias comentaron los egresados:

llegué y empecé como auxiliar del titular. Empecé a salir con él, a *foguearme* con lo que era realmente el oficio. Después que terminé mis prácticas, me ofrecieron la oportunidad de litigar. Comenzaron a darme más responsabilidades aunque no estuviera siquiera con la carrera terminada, ya empezaban a soltarme un poquito más, a darme más confianza, principalmente. Al ir con alguien que está más preparado y lleva años en eso uno se siente bien, porque cuando empieza uno solo pues se espanta “¿y si lo hago mal?”, “¿qué tal si me regaña o se me olvidó hacer esto?” Fui muy cobijada por esas personas, tengo que reconocerlo, estoy muy agradecida con ellos (Calíope, UdIX)

pude haber llegado al lugar en donde estoy ahorita pero definitivamente me habría sido muy difícil. El apoyo de mi jefa fue muy importante y hasta este momento los cargos que he ocupado han sido por su apoyo, por sus enseñanzas. Ella es muy buena y se me complicaría en el caso de que no la tuviera. Creo que estaría en la misma situación que mis compañeros (Odín, UAEMex)

En estos testimonios es posible advertir que los egresados valoran el aprendizaje, la ayuda y la protección que les brindaron las personas que fungieron como sus empleadores en la etapa inicial de su carrera; como se observa, el reconocimiento y la confianza del experto en la capacidad de los egresados cumplieron un papel crucial en la integración del novato al gremio.

El cuarto tipo de contacto es el mentor, que desempeña la función más comprometida con el egresado en tanto que sigue de cerca su aprendizaje, regula su exposición y ocultamiento en situaciones profesionales específicas, es decir, le indica cuándo ser protagonista y cuándo pasar desapercibido, enseña y supervisa de cerca su desempeño tanto en el nivel técnico como en el actitudinal, pues enseña normas de comportamiento y transfiere conocimiento sobre los valores de la organización; como por ejemplo, qué imagen proyectar hacia los otros y cómo ser un buen compañero de trabajo (Swap et. al., 2001: 100). Asimismo, el mentor suele mostrar ante los colegas el respaldo hacia su mentorado y propicia situaciones que le permitan a su mentorado integrarse al gremio, por lo que el mentor también representa un puente hacia otros contactos o redes que habían quedado fuera del alcance del egresado.

El mentor brinda la posibilidad al novato de acceder al conocimiento experto que ha atesorado durante su experiencia profesional. Por lo general, sus enseñanzas están centradas en tres tópicos: en las habilidades críticas o técnicas, en la administración y gestión, y en las normas y valores; éstos últimos son importantes porque influyen en la forma en que los trabajadores de una organización crean, acceden, absorben y difunden diversos tipos de conocimiento (Swap et. al. 2001: 99). Para el mentorado, la relación con el experto también es una forma de garantizar la seguridad laboral “pues a

falta de protección institucional, y dado el nivel de política informal en muchas esferas, los mexicanos suelen buscar un protector individual" (Camp, 2006: 31) con el cual intercambian protección a cambio de lealtad, obediencia y reconocimiento. Algunos egresados que tuvieron un mentor relataron su experiencia:

es importantísimo para un abogado saber cómo hablar, cómo llevarse con la gente, cuándo dar un comentario, cuándo quedarse callado y aprender a comportarse frente a un determinado grupo de personas. Uno tiene nociones de cómo funcionan los negocios, porque es en general negocios, y además, cuando uno sale al ámbito laboral lo tiene que llevar a la práctica. Gracias a Dios he tenido tutores o padrinos que me han ayudado en ese aspecto (Huracán, ITESM)

ella ha sido mi guía. La verdad le agradezco muchas cosas que por ella pude lograr. Uno tiene muchas dudas, bueno, en mi caso eran cosas tan tontas que me daban pena y decía "¡ay! mejor no digo nada". Ella me hizo sacar ese miedo, me decía "¡pregunta, aunque sea lo más tonto, pregunta! Entonces, da confianza para involucrarte, para saber qué onda ¿no? porque dices "¡chin! ¡Qué vergüenza voy a preguntar esto y van a decir que soy muy tonta!". Ella me brindó mucha seguridad y confianza en mí misma para salir adelante (Helin, UAEMex)

estuve en un despacho, al inicio para darme cuenta de cómo se trabajaba, cómo llegar a un juzgado y solicitar un expediente, ver cómo estaba conformado, cuáles eran los acuerdos, temas así. Ya después, con el paso del tiempo empecé a promover por mi propia cuenta. Mi tío me decía: "haz esto", entonces, una va aprendiendo poco a poco. Él me daba la seguridad y me decía "vas a llegar y vas a decir esto y esto". Creo que también es un plus el hecho de que alguien te dé seguridad, porque como abogados siempre debemos mostrar seguridad ante todo (Hera, UdIX)

Aunque sólo algunos egresados reconocieron a una persona como su mentor permanente, y algunos otros tuvieron una mentoría temporal, es relevante que poco más de la mitad -21 de 40- tuvieron el acompañamiento de un experto que les enseñó a trabajar, ya fuera en el servicio social, las prácticas profesionales o su primer empleo remunerado. Un dato interesante es que los egresados que dijeron sentirse insatisfechos con su empleo actual pertenecen al conjunto de los 19 egresados que fueron autodidactas. Estos datos brindan una pista sobre la posible relación entre el acompañamiento de un experto y el tipo de empleo al que logra acceder el egresado en el inicio de su

carrera; ya sea por los conocimientos que pueda desarrollar en esa interacción o por los contactos profesionales que éste pueda brindar.

Conclusiones

El propósito de esta investigación ha sido comprender los diversos papeles que pueden desempeñar los contactos de los egresados de derecho en su transición de la universidad al ámbito laboral. Aunque es usual que se les considere como sólo como recursos complementarios en dicho proceso, podemos observar que tienen una relevancia fundamental en el inicio de la carrera del egresado en la medida en que brindan acceso a distintos beneficios profesionales de distinta índole.

El análisis de las funciones que cumplen los contactos en la transición de la universidad al empleo permite explicar algunas diferencias de puestos, condiciones y ámbitos laborales en los que se insertan los egresados pues, tanto la disponibilidad o falta de capital social, sea heredado o construido por cuenta propia, como el uso que los egresados hacen de sus contactos –en especial los profesionales como profesores y jefes- se relacionan estrechamente con las diferentes inserciones al ámbito laboral y las características de sus puestos iniciales.

Si bien es cierto que los contactos influyen de manera más relevante para acceder o ascender en algunas organizaciones, el requisito de poseer un capital social amplio y diverso es necesario sólo en algunos puestos y ámbitos laborales, no todos los buenos empleos lo requieren (Erickson, 2001: 131); sin embargo, en la experiencia de los egresados, son una minoría los que ofrecen esta posibilidad.

Referencias

- Adler, L. (2008) Lo formal y lo informal en las sociedades contemporáneas. Santiago de Chile, Chile: Centro de Investigaciones Diego Barros Arana.
- Bourdieu, P. (1980) Le Capital Social. Actes de la recherche en sciences sociales, (31): 2-3. Recuperado de http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/arss_0335-5322_1980_num_31_1_2069.
- Camp, R. Ai (2006) Las elites del poder en México. México: Siglo Veintiuno Editores.
- Dezalay Y, Garth B (1997) Law, lawyers, and social capital: "Rule of law" versus relational capitalism. *Social & Legal Studies* 6(1), 109–141.
- Granovetter, M. S. (1973) Getting a job: A Study of Contacts and Careers. Chicago, United States of America: University of Chicago Press.



- Lin, N., Ensel, W y Vaughn J. (1981) Social Resources and Strength of Ties: Structural Factors in Occupational Status Attainment. *American Sociological Review*, 46 (4): 393-405.
- Lin, N. (2001) *Social Capital. A Theory of Social Structure and Action*, United States of America: Cambridge University Press.
- Miles, M. B. y Huberman, A. M. (1990). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, United States of America: SAGE Publications.
- Portes, A. (1998) Social capital: Its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, XXIV:1-24.
- Swap, W., Leonard, D., Abrams, L. y Shields M. (2001) Using mentoring and storytelling to transfer knowledge in the workplace. *Journal of Management Information Systems*, 18 (1): 95-114.