

Sociología, investigación y toma de decisiones

Informe de práctica para optar por el título de Sociólogo

David Spencer Dueñas Castro

Asesor: Jaider Camilo Otálvaro Orrego

Sociólogo



1 8 0 3

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Departamento de Sociología

Medellín

2018

“El objetivo principal de la educación es crear personas capaces de hacer cosas nuevas y no simplemente repetir lo que otras generaciones hicieron.”

Jean Piaget

Parfraseando a Cejaz Negraz, esto va dedicado a todas las familias pobres del mundo, al creer en el amor podremos escapar a las lógicas egoístas que nos pretende imponer el sistema.

Agradezco a mis padres por enseñarme a caminar por el mismo camino que eligieron: la perseverancia y el amor.

Tabla de contenido

Introducción.....	6
Delimitación del tema.....	8
Informe de práctica.....	8
Contexto según el cual la empresa vincula un sociólogo practicante.	8
Gerencia de Segmentación	9
Gerencia de Fidelización	13
Procesos investigativos	14
Procesos decisorios.....	15
Antecedentes	16
Antecedentes – Mundo de la disciplina.....	17
Antecedentes – Mundo de la acción	24
Descripción situación problema	34
Objetivos	40
Objetivo general.....	40
Objetivos específicos	41
Referente teórico	41
Teoría de sistemas de Niklas Luhmann.....	41
Sistema, entorno y organización.....	44
Organización y decisión	46
Diseño metodológico	51
Arquitectura foco de interés.....	51
Revisión documental.....	55
Análisis de resultados	58
UneTigo como organización.....	58
Administración pública como sistema y organización.....	60
Sistema político y diseño de políticas públicas.....	63
Conclusiones	65
Sociología aplicada.....	65
Políticas públicas.....	66
Políticas de compañía	66

Referencias.....	68
Bibliografía	72

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Ciclo de vida del cliente	11
Gráfico 2 – Riesgo del cliente	12
Gráfico 3 – Organigrama Vicepresidencia Hogares	15
Gráfico 4 – Influencia del conocimiento en políticas públicas	24
Gráfico 5 – Teoría de Niklas Luhmann	43

Introducción

El presente trabajo, cumple una doble función. Dar cuenta del proceso de práctica adelantado en una empresa de telecomunicaciones y realizar un análisis de carácter sociológico.

De tal forma, se da cuenta del proceso de práctica académica adelantada en UneTigo, a partir de una perspectiva sociológica. En donde, posterior a la descripción del ejercicio profesional ejecutado en la organización, se construye un objeto de análisis frente a la relación entre la investigación y la toma de decisiones, teniendo como insumos, además de la información obtenida a partir del proceso de práctica, información secundaria obtenida a partir de la revisión sistemática de bases de datos científicas, frente a la relación entre la investigación social y la toma de decisiones en la construcción de políticas públicas.

De tal forma, se vinculan elementos del trabajo empírico, hacia los que se realiza un retorno de forma reflexiva, con un interés especial en la influencia real de la investigación social en la toma de decisiones.

Así, se describen los siguientes aspectos concernientes a la actividad sociológica desarrollada en esta empresa de telecomunicaciones: a) Contexto según el cual la empresa vincula un sociólogo practicante. b) Trabajo realizado en la Gerencia de Segmentación y la posterior modificación de funciones producto de la fusión entre Une y Millicom. c) Proceso de construcción del marco general de trabajo de la Gerencia de Fidelización, la cual resulta de los procesos internos de

reestructuración. d) Procesos investigativos en los que se participó e) Relación entre investigación y procesos decisorios.

En tal sentido, en una apuesta por interpretar, desde la teoría sociológica, la actividad profesional del sociólogo y su experiencia, haciendo especial hincapié la labor investigativa y sus efectos sobre la toma de decisiones, se explicita la distinción entre sociología básica y sociología aplicada y se realiza un rastreo bibliográfico referente a la relación entre la investigación social y sus efectos en la toma de decisiones en materia de políticas públicas. Constituyéndose así dos conglomerados de información: a) trabajo empírico, b) búsqueda bibliográfica, articulados sobre una misma unidad de análisis teórico-práctica, que gira en torno a la relación entre la investigación y la toma de decisiones.

Ahora bien, dicha relación es analizada a partir de los desarrollos teóricos de Niklas Luhmann, en específico haciendo uso de sus conceptos de sistema, entorno, organización y decisión.

Se desarrolla la tesis según la cual, la sociología, la sociología aplicada o sociología práctica, entendida como sistema, que busca influir en el cambio social, puede enfocar sus esfuerzos en influir en las decisiones de sistemas que pretenda influir.

Delimitación del tema

Informe de práctica

Contexto según el cual la empresa vincula un sociólogo practicante.

Une y Millicom se fusionan en el año 2014 luego de intensas negociaciones y de un complejo proceso al interior del concejo de Medellín. En el acuerdo de fusión se estipula que Millicom conserve la mayoría de acciones, de tal forma son quienes quedan con la capacidad de dirección al interior de la nueva compañía¹. Así, las dos empresas inician un proceso de reestructuración, lo cual implica el rediseño de sus organismos internos.

En este contexto, personal de Une Telecomunicaciones, perteneciente al área de bases de datos y al área de investigación y desarrollo, siguiendo directrices de Millicom van a componer una nueva gerencia denominada Gerencia de Segmentación, la cual se propone iniciar una investigación para la Segmentación del mercado. Dentro de esta Gerencia se cuenta con la vacante para el ingreso de un practicante, que en este caso, al iniciarse un proceso investigativo, deciden vincular un estudiante de sociología, pues consideran que existe dentro de esta disciplina un fuerte componente de formación en investigación.

Ahora bien, el desarrollo del proyecto de investigación en segmentación se configura en el trabajo central durante la práctica, sin embargo, la fusión de Une y Tigo, se traduce en

¹ Ver: <https://www.minuto30.com/concejo-de-medellin-aprobo-la-fusion-une-millicom/143486/>

una constante reestructuración de los departamentos al interior de la compañía, así como de funciones y roles de trabajo, lo cual va a significar reestructuración de funciones al interior de la Gerencia de Segmentación y al trabajo asignado al practicante, todos relacionados con ejercicios investigativos.

Gerencia de Segmentación

La segmentación, tiene que ver con la forma en que una organización se relaciona con su entorno desde la perspectiva del marketing. De tal forma, “se denomina segmentación del mercado al proceso de clasificar a los consumidores en grupos de individuos que muestran necesidades, características o conductas similares” (Lazzari, 1999, p.28).

En este orden de ideas, la segmentación cumple funciones similares a la caracterización poblacional desarrollada comúnmente en ciencias sociales, solo que con objetivos diferentes. Podemos sustentar esta ideas si revisamos, por ejemplo, las ideas de (Carmona, Supelano, & Osejo, 2015), que revisan las tipologías departamentales y municipales de Colombia tratando de “identificar grupos más homogéneos de entidades territoriales dentro del territorio Colombiano, que permita identificar grupos más homogéneos de entidades territoriales, en la particularidad de sus características y necesidades, facilitando la focalización de las políticas públicas sectoriales”.

La segmentación, se puede realizar a partir de distintos criterios -al igual que la caracterización de poblaciones o la construcción de tipologías- las cuales dependerán de la dimensión del consumidor sobre la que el marketing pretenda incidir.

En la industria de las telecomunicaciones (Bayer, 2010), destaca cuatro esquemas de segmentación:

- Segmentación por valor del cliente
- Segmentación por comportamiento del cliente
- Segmentación por ciclo de vida del cliente
- Segmentación por migración de clientes

UnaTigo se interesó en especial por la segmentación por ciclo de vida del cliente, “esta documenta a los clientes en términos de su relación con la empresa, en lugar de dónde han llegado dentro de sus propias vidas²” (Bayer, 2010, pág. 252). En esta se definen cuatro etapas (segmentos) consecutivas en el tiempo, Cliente Nuevo, Crecimiento, Madurez y Declive. Así, la investigación buscó conocer las características propias de cada una de estas etapas.

² Traducción propia.



Gráfico 1. Ciclo de vida del cliente.

Fuente: elaboración propia.

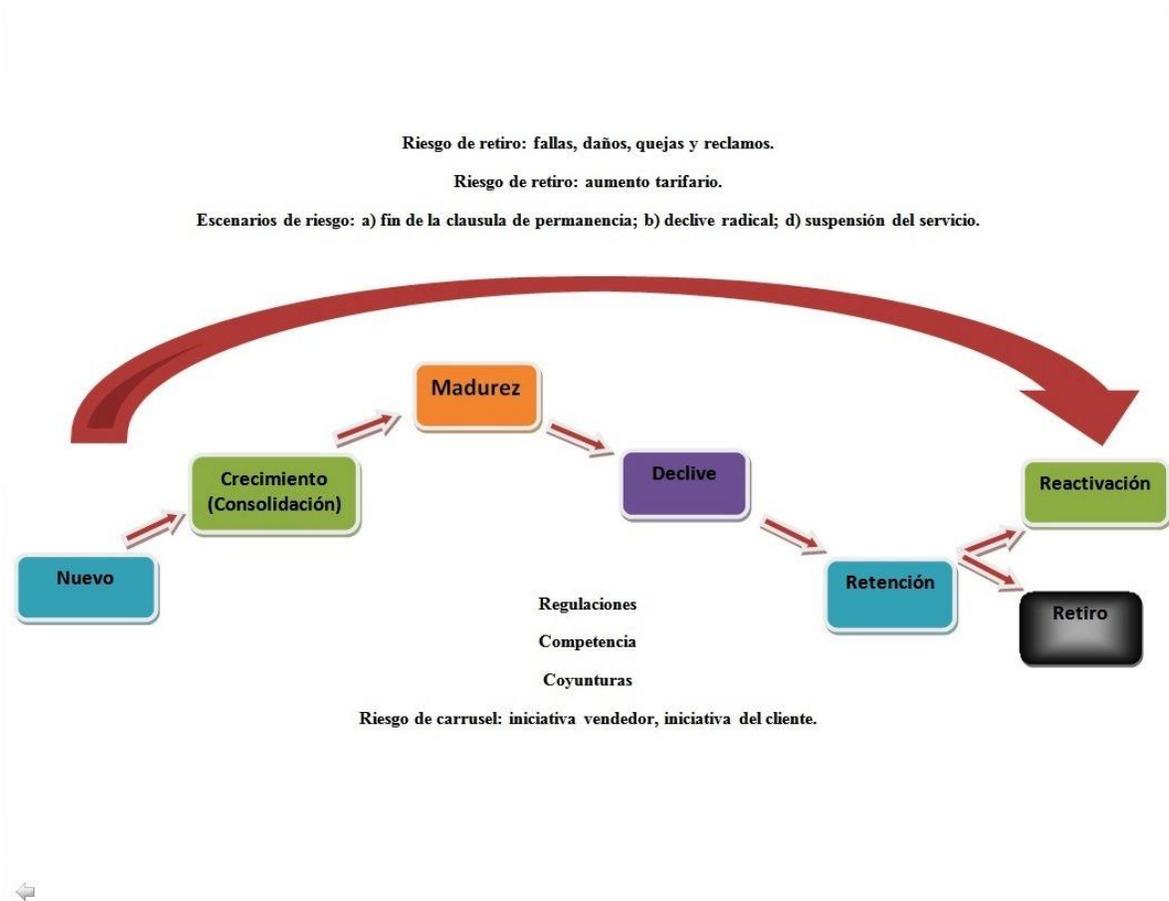


Gráfico 2. Riesgo del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

En tal sentido al interior de la Gerencia de Segmentación construimos un anteproyecto para desarrollar dicha tarea. Sin embargo, al interior de la organización, cuando un área en específica no cuenta con los recursos financieros para el desarrollo de investigaciones (como fue nuestro caso), las necesidades investigativas se canalizan a través de la Dirección de Customer Understanding, quienes realizan la investigación, las cuales deben ser solicitadas a través de un formato denominado Brief.

Construcción del Brief y matriz de base metodológica

El brief, establece la exposición de información general sobre la pregunta a la cual se pretende dar respuesta, los objetivos de la investigación y los antecedentes de esta. De tal forma, se asemeja a los anteproyectos investigativos utilizados en el ámbito académico. La gran dificultad radica en que en la ejecución de la investigación y los análisis descriptivos de los resultados no son realizados por el equipo solicitante del estudio.

En nuestro caso, se anexa además una matriz de base metodológica, que da cuenta de la visión investigativa, teoría, metodología y dimensiones de estudio que soportan el contenido del Brief.

Como estrategia para conservar el enfoque sociológico en el desarrollo de la investigación, se presentó un documento a modo de marco teórico como sugerencia para el análisis de los datos resultantes.

Gerencia de Fidelización

Siguiendo las directrices de Millicom desaparece la Gerencia de Segmentación, para dar lugar a la Gerencia de Fidelización. Dicho proceso, implica la reestructuración total de la Gerencia, sin embargo, varias funciones se conservan, mientras se adhieren y eliminan otras.

La fidelización de clientes, es entendida como el conjunto de estrategias y actividades que desarrolla una organización para conservar activo a un cliente y alargar su CVC.

La creación de la Gerencia de Fidelización implica la construcción de un marco conceptual, objetivos, actividades concretas e indicadores de seguimiento. Dichas actividades se desarrollan a través de grupos primarios, es decir reuniones del equipo de trabajo.

De tal forma, se identifican 4 focos estratégicos, sobre los que se adelantará el trabajo, sobre estos se propondrán objetivos específicos y contarán con indicadores que permitan hacer seguimiento y evaluación de los avances.

Finalmente, establecidas las funciones sobre las que se desarrollará el trabajo, se define el apoyo del practicante en investigaciones documentales y de bases de datos.

Procesos investigativos

El trabajo investigativo en organizaciones, no siempre corresponde a procesos de mediana o larga duración, sino que implican la búsqueda, recolección y sistematización de información a partir de coyunturas, necesidades de la organización o requerimientos de otras dependencias. De tal manera, el investigador debe partir de trabajos previos, en especial enfoques analíticos y recomendaciones, para realizar nuevos análisis.

Cabe decir, que este tipo de trabajo, es característico de las áreas de investigaciones de mercado, en la necesidad de responder a requerimientos coyunturales de información, se hace de la minería de datos la principal fuente para la obtención de información.

Ahora bien, la necesidad de crear información en poco tiempo, no se interpone en la rigurosidad para la obtención de insumos informativos, ni para el análisis de los mismos.

Procesos decisorios

Organigrama Vicepresidencia Hogares:

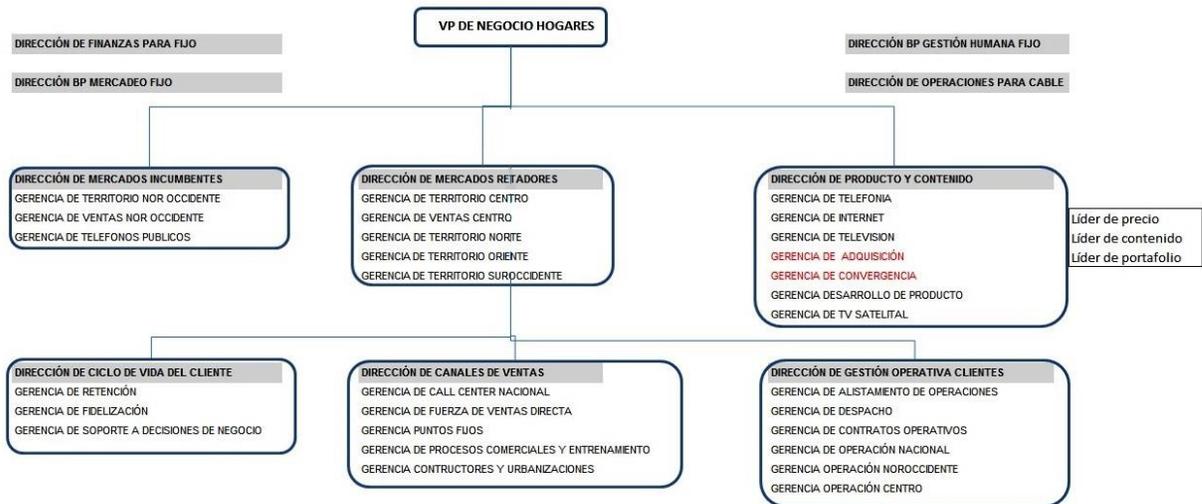


Gráfico 3. Organigrama Vicepresidencia Hogares.

Fuente: Dirección Ciclo de Vida del Cliente.

Nota: Datos correspondientes a 2016.

Dicha estructura da cuenta del funcionamiento interno de la Vicepresidencia Hogares, en las diferentes Gerencias se toman decisiones, sin embargo los insumos de información son generados por algunas áreas, en especial las que manejan bases de datos. Las investigaciones de mercado y desde otras perspectivas también son construidas por áreas específicas.

Los procesos decisorios, como en toda organización, se realizan por los directores de área o encargados de área, en reuniones de trabajo, las cuales en este caso son denominadas grupos focales.

Se constituirá en unidad de análisis la aparente desconexión entre las dependencias que generan información y los órganos decisorios.

Antecedentes

En la literatura analizada encontramos diversas posturas frente a la relación entre la investigación social y la toma de decisiones en materia de políticas públicas. Dado el interés teórico-práctico de este trabajo, en los resultados de nuestra búsqueda bibliográfica, hemos seleccionado tanto la información conceptual, que a continuación presentamos como antecedentes referentes al mundo

de la disciplina, así como información resultante de escenarios reales, que presentamos como antecedentes referentes al ámbito de la acción³.

Antecedentes – Mundo de la disciplina

Inicialmente cabe mencionar el trabajo de (Flores-Crespo, 2009), su trabajo corresponde al caso mexicano y las políticas públicas educativas (en el cual realizan un importante rastreo de antecedentes teóricos) el cual gira en torno a las siguientes preguntas:

¿Por qué es importante para México estudiar y promover la relación entre investigación y política pública? ¿Qué condiciones se presentan en el actual contexto que permitan un mejor aprovechamiento de las ideas en la toma de decisiones? Al contrario de lo ocurrido en el pasado, ¿qué retos tenemos ahora para poder utilizar el conocimiento de una manera más apropiada en la hechura de políticas públicas? (Flores-Crespo, 2009, pág. 2)

Los autores se van a preocupar por el caso mexicano, en donde encuentran como muy probable, que la política pública de educación no basa sus decisiones en estudios ni evidencias académicas, señalan entonces:

¿Qué factores explican la supuesta separación entre las ideas y la acción pública en educación? Reimers y McGinn observan que la deficiente interacción entre los especialistas y quienes formulan las políticas provoca que muchas decisiones sobre la política educativa se tomen sin emplear el conocimiento. (Flores-Crespo, 2009, pág. 4)

³ Esta distinción corresponde a los planteamientos de James Coleman, los cuales son desarrollados en el apartado titulado *Descripción situación problema*.

Los autores van a citar a Carlos Muñoz–Izquierdo (2002) quien plantea la complejidad de influir en las políticas públicas dado que intervienen factores políticos, científicos y de carácter social:

El primero, según Muñoz–Izquierdo, se refiere a la convergencia y el entendimiento que pudiera existir entre los especialistas y los tomadores de decisión; el segundo se relaciona con la "perdurabilidad de la validez" de los conocimientos que se construyen; y el tercero tiene que ver con el apoyo político que se requiere para utilizar la investigación de manera efectiva (Muñoz–Izquierdo, 2002). (Flores-Crespo, 2009, pág. 5).

De tal manera, vemos que diferentes esferas se van articulando al análisis de la relación inicialmente observada, como es el caso de los diferentes fenómenos sociales.

Más adelante, los autores terminarán señalando otra explicación a la relación investigación-política: "Walter y colaboradores mencionan como una barrera para el efectivo impacto de la investigación es que, en ocasiones, los resultados de cierto tipo de investigaciones son controversiales o resultan "molestos" para el statu quo (Walter et al., 2003)". (Flores-Crespo, 2009).

Seguidamente (Flores-Crespo, 2009) siguen por citar a Reimers y McGinn (2000, p. 49), diciendo que "el conocimiento científico no tiene autoridad normativa intrínseca, ni los juicios basados en la investigación son neutros". Y agregan:

... no sería extraño que si una política tiende a poner en riesgo la imagen, poder o legitimidad de algún gobierno o de un poderoso gremio político, éste la deseche o no le

brinde el apoyo requerido independiente de la solidez empírica o teórica que presente.
(Flores-Crespo, 2009, pág. 5).

Finalmente, el autor nos va a presentar dos alternativas que se encuentran en ámbito profesional, y que intenta vincular fuertemente investigación y políticas públicas: La política basada en evidencias y el movimiento para la utilización del conocimiento (Flores-Crespo, 2009, pág. 10). Ambos enfoques (evidence-based policy, knowledge utilization) muestran interesantes desarrollos y podrían cualificar la relación entre investigación y políticas, lo cual merece una revisión a profundidad.

Por su parte, La autora (Fuentemayor, 2014) menciona al economista Anthony Downs como el autor que realiza “La primera aplicación de los supuestos de la racionalidad económica a las decisiones políticas”. Indica que Downs “parte del supuesto de que tanto los gobernantes como los gobernados actúan de forma racional, esto es, guiados por sus intereses egoístas.” La relación con la investigación se supone según este criterio como lineal, la racionalidad ubicaría al conocimiento especializado como impulsor de políticas.

Fuentemayor continúa citando a Álvarez, quien plantea que:

Se cruzan varios criterios y formas de racionalidad. Esto variará según el tipo de actor considerado en cada decisión política. Lo que nos interesa destacar aquí es el uso de racionalidades diferentes y de criterios distintos de elección que trae como consecuencia que un problema sea visto desde diferentes perspectivas. (Fuentemayor, 2014, pág. 42)

En tal sentido vemos que existen diferentes criterios sobre los que el actor toma la decisión. Estos criterios corresponden a diferentes esferas de la realidad social, sin embargo se basan en la perspectiva de la racionalidad.

Ahora Fuentemayor citando a Monedero, señala: "La realidad es compleja y el Estado está constantemente escuchando para tomar decisiones y es selectivo en sus políticas, pero ¿a quién escucha el Estado?, la respuesta estaría en una diversidad de actores" (Monedero 2013).

En ese contexto existe además una lucha de ideas, en tal sentido las decisiones no corresponden plenamente a lo racional, sino al resultado de conflictos de ideas y posturas de los diversos actores, desde diversos intereses.

Siguiendo a Bourdieu (1999), Fuentemayor señala que el Estado impone las estructuras cognitivas y de acuerdo a éstas es percibido y sentido. Esto va mucho más allá que meros actos de cálculo racional. Y adiciona, la complejidad de que la implementación de las políticas dependa de la burocracia de la administración pública. (Fuentemayor, 2014, pág. 45).

En tal sentido se agrega un problema más a la relación entre investigación y política, la implementación de ideas académicas se enfrentarán a los administradores de la política, quienes finalmente operan con relación a sus propias dinámicas.

Como si esto fuera poco, Fuentemayor agrega el dilema del funcionamiento interno en el ámbito investigativo, ante un posible uso de las ideas académicas por parte de la política falta que estás

estén bien orientadas, la autora señala que “la mayoría de las investigaciones desarrolladas en la ciencia social y en la ciencia política, están incapacitadas para dar propuestas y nuevas ideas para enfrentar el cambio social.” (Fuentemayor, 2014, pág. 50).

En tal forma, no basta con cumplir los criterios técnicos ni científicos, sino que se debe superar la ceguera intelectual y generar decisiones y prácticas que realmente produzcan cambio social, y que al impactar en políticas públicas lo hagan de forma positiva.

Kababe, Yamile (2014) presenta un rastreo general de documentación académica frente a la relación investigación – política. Inicia por mencionar a Weiss (1979) como una de las pioneras en investigaciones en torno a esta temática.

Seguidamente señala a Landry (2001), quien siguiendo los estudios de Weiss construye cuatro modelos de uso de la investigación en política, estos son:

- Empuje de la oferta
- Tracción de la demanda
- Diseminación
- Interacción

Continua indicando, que Landry (2003) y Huberman (1990), revisarán el concepto de “uso”, llegando a señalar que “el uso del conocimiento no es un evento discreto, sino un proceso”, lo cual implica la necesidad de comprender los aspectos anclados a dicho proceso.

Señala Kababe, Beyer (1997) desarrolla otra tipología complementaria sobre el uso de la investigación en la política, los cuales son:

- Instrumental
- Conceptual
- Simbólico

Más adelante, hace referencia al trabajo de Amara (2009), quien va a indicar que los modelos coexisten, es decir, no son excluyentes.

La perspectiva de Carden (2009), señala Kababe, indica la existencia de un proceso acumulativo paulatino, lo cual indica que no se da un uso inmediato de la investigación, sino que factores académicos van influenciando lentamente la política.

La autora cita también a Huberman (1990), quien se va a preocupar por la necesidad de una mayor incidencia de la investigación científica en la política, proponiendo que la academia debe construir estrategias de difusión que faciliten el uso de investigaciones en política.

Los autores que van a estudiar los factores que explican la problemática, según cita Kababe son: Weiss 1992, Stone 2001, Crewew y Young 2002, Carden 2009, Wiseman 2010, Baptista 2010, Ariza 2012. Kababe va a enumerar tres focos sobre los que se puede analizar tal dificultad:

- Factores que derivan del ámbito de la investigación
- Factores derivados de la esfera política
- Factores derivados del proceso de interacción

Stone (2001), Carden (2010), Baptista (2010), van a revisar los limitantes (dificultades) en esta relación en los países en vías de desarrollo:

- Factores que derivan del ámbito de la investigación: restricciones de recursos.
- Factores derivados de la esfera política: pésima “calidad de las instituciones democráticas”.
- Factores derivados del proceso de interacción: “baja presencia de intermediarios que cumplan roles de promoción del vínculo, y por el otro la escasa movilidad de investigadores y políticos hacia nuevas esferas de actuación”.

La autora continúa citando a (Landry et al, 2001; Crew & Young, 2002; Amara et al, 2004; Carden, 2009), la autora va a exponer información referente a los mecanismos que facilitan la vinculación entre investigación y política, de tal forma señala tres aspectos:

- Redes y asociaciones
- Estrategias de comunicación
- Prácticas de intermediación

Ahora bien, Kababe cita a Cardona (2009), quien se va a interesar por el régimen de decisión en política, pues este influye en la relación. Señala que tres formas en que se toman las decisiones:

- Régimen Rutinario
- Decisión incremental
- Decisión fundamental

Finalmente, refiriéndose a un estudio de caso se cita a Stubrin y Kababe (2013), quienes analizan la relación a partir del caso Argentino, quienes van a presentar el siguiente cuadro a modo síntesis:

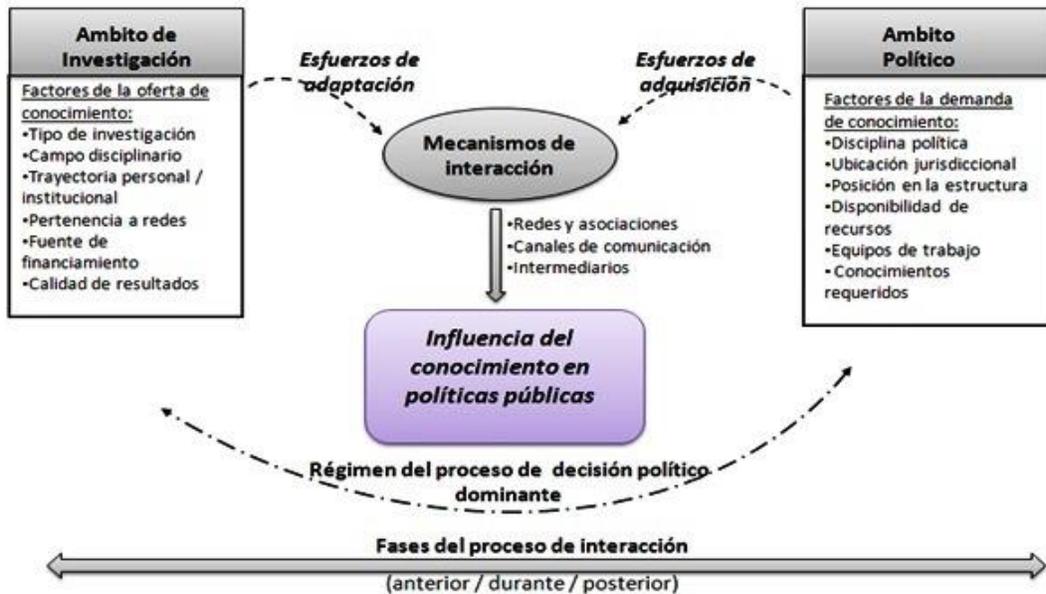


Gráfico 4. Influencia del conocimiento en políticas públicas.

Fuente: (Kababe, 2014, pág. 18).

Antecedentes – Mundo de la acción

Proponen (Artacoz, Oliva, Escribá-Agüir, & Zurriaga, 2010) la ampliación del enfoque de “Salud en todas las políticas” dentro de las decisiones de salud pública en España. Para este caso señalan que, el conocimiento producido científicamente puede “conducir la agenda política”, y para tal empresa se hace necesaria una salud pública que responda a los retos del mundo

globalizado desde las dimensiones políticas, económicas y sociales (Artacoz, Oliva, Escribá-Agüir, & Zurriaga, 2010, pág. 3).

En tal sentido, deja ver que dicho enfoque puede influir de forma determinante en los procesos decisorios, pero que además necesita de la coordinación con el personal administrativo, lo cual hace parte del debate sobre la gestión pública, es decir las acciones posteriores a la toma de decisiones.

Siguiendo este trabajo se podría decir entonces, que conocimientos académicos construidos independientes al ámbito político, pueden influir en decisiones políticas y en acciones concretas, lo cual no es un proceso sencillo, pues no depende de pocas personas, sino que implica superar el conflicto con prácticas y decisiones ya establecidas dentro del aparato burocrático.

Ahora, para el caso del uso que se le da al enfoque de Economía Social y Solidaria en las políticas públicas en Argentina, (Castelao, 2016), encuentra la existencia de una relación instrumental y coyuntural entre resultados de investigaciones y políticas públicas, su hipótesis de estudio indica que: “Las políticas públicas nacionales con referencias a la esys y sus formas de organización poseen una visión instrumental de la esys” (Castelao, 2016, pág. 360), dicha hipótesis va a ser corroborada de forma afirmativa por la autora.

Así, sustenta tal tesis de que en Argentina el auge de políticas públicas con un enfoque de economía social y solidaria, se presentó luego de la crisis política de 2001, extendida hasta 2003., "La incorporación de la esys en las políticas públicas fue una de las respuestas que

desarrolló el Estado para afrontar las consecuencias económicas y sociales de la crisis" (Castelao, 2016, pág. 361).

Dicha relación instrumental y coyuntural va a conducir a la preocupación de la autora frente al proceso de toma de decisiones dado que, mientras se les da un papel central a los a los sustentos académicos de las políticas durante la fase de formulación, contrasta con la posición marginal que se les da en su ejecución, en donde los centros académicos apenas son vistos como "entidades de apoyo" (Castelao, 2016, pág. 368).

De tal forma, en el este caso se observa que las decisiones recaen mayoritariamente en actores políticos que no necesariamente tienen una interpretación objetiva de los planteamientos académicos sobre los que sustentas sus políticas, y que no conectan completamente las ideas científicas con las prácticas ejecutorias.

Seguidamente cabe mencionar el trabajo de (Gómez, Niño, & Rojas, 2012), quienes revisan las cuentas satélite para temas ambientales. Las cuentas satélites son insumos para la toma de decisiones en materia de política pública ambiental, elaboradas desde perspectivas propias del sector académico. Las autoras encuentran preocupación sobre la poca influencia que logra tener esta información sobre la política ambiental de Colombia, la relación existe pero es selectiva. Señalan que aunque es una herramienta con datos de alta elaboración, el Gobierno no centra su atención en las necesidades generales de la población, sino que utiliza la información para procesos económicos, quizá dando un uso inverso al esperado. (Gómez, Niño, & Rojas, 2012, pág. 161).

Ante dichas dinámicas, en donde los autores observan que la información no es tenida en cuenta de forma adecuada para la toma de decisiones políticas, indican la necesidad de transformar este panorama conservando el servicio informativo de las cuentas satélite. (Gómez, Niño, & Rojas, 2012, pág. 167).

Adelante, (Jimenez, 2012) indica el uso práctico que se le puede dar a la investigación científica, presentando el caso aplicado a la medicina. Describe el uso que se le da a la investigación señalando que, a través de los organismos de divulgación científica, entiéndase revistas académicas, se puede rastrear información aplicable a prácticas concretas (Jimenez, 2012, pág. 703).

Aclaran además, que no siempre los estudios son confiables, “no toda la literatura científica, es portadora de conocimientos verdaderos porque, por razones diversas, se suelen publicar artículos originales de estudios con resultados claramente cuestionables o, como también se les dice, estudios "con alto riesgo de sesgos”. (Jimenez, 2012, pág. 704). De tal forma, s hace necesario un proceso de selección. De tal manera la capacidad de apropiación social y profesional del conocimiento, se constituye en una herramienta fundamental para avanzar en una relación óptima entre investigación y políticas públicas.

Ahora bien, cabe mencionar que el trabajo de Jiménez no refiere en específico a su uso en políticas sino a la medicina, sin embargo es llamativo la profundidad de sus análisis y descripción sobre cómo se transmite la evidencia científica a usos prácticos. El autor citará varios estudios para sustentar su tesis (Jimenez, 2012, pág. 708)

En tal sentido, de igual forma que existe una “medicina basada en evidencia”, podrían desarrollarse “políticas públicas basadas en evidencia”, lo cual implicaría la existencia de una disposición por parte de políticos, científicos y de la sociedad misma. Pues como indica el autor “No es posible que en pleno siglo XXI los conocimientos encontrados a través de la investigación científica no contribuyan eficientemente a mejorar la vida del hombre”. (Jimenez, 2012, pág. 710).

En cuanto a la relación entre investigación y política, para el sector de la salud pública el foco de interés va a girar sobre la epidemiología, ya que dicha disciplina científica “es un instrumento para acompañar el proceso de toma de decisiones en salud y ejecutorias de políticas públicas”, sobre dicho aspecto va a girar el trabajo de (Martínez-Herrera, Agudelo-Suarez, & Moreno-Mattar, 2011).

Lo autores dicen que: "El sentido de la gestión social del conocimiento en la epidemiología tendrá lugar cuando se propongan estudios de caso de buenas prácticas y lecciones aprendidas en el nexo entre investigación y política" (Martínez-Herrera, Agudelo-Suarez, & Moreno-Mattar, 2011, pág. 43).

Así pues, aunque existe una supuesta relación lógica entre epidemiología y salud pública, los tomadores de decisiones son quienes pueden garantizarla. Es alentador según señala el autor ver “cómo se han acercado, poco a poco, decisores e investigadores, de modo que han superado las

tensiones para que la investigación y la política se complementen.” (Martínez-Herrera, Agudelo-Suarez, & Moreno-Mattar, 2011, pág. 43).

Ahora bien, parece que la capacidad de buen uso de las investigaciones destinadas a intervenciones sociales para generar cambios sociales, pasan por un enfoque adecuado por parte de los profesionales en salud pública, en donde el uso de información científica no debe darse de forma reduccionista (Martínez-Herrera, Agudelo-Suarez, & Moreno-Mattar, 2011, pág. 44).

Se percibe así, que aunque la relación existe no siempre se constituye en efectos de transformación. Los autores terminan señalando que, la validez del conocimiento científico en casos prácticos de políticas públicas, dependerá de la superación de aspectos supra-estructurales (Martínez-Herrera, Agudelo-Suarez, & Moreno-Mattar, 2011, pág. 44).

Lo que da cuenta de que el éxito en uso de la investigación en políticas, así como su buen manejo de estos, reflejado en buenos resultados, podrá aumentar la relación y cualificará la toma de decisiones.

Continuando con la exposición de antecedentes, cabe mencionar el trabajo de (Monsiváis, 2013), este pone el foco de atención en el tema de la democracia, el autor indica que “el principio democrático establece que las decisiones deben adoptarse dando iguales oportunidades de influir en la agenda y la decisión colectiva a todos los que se verán afectados por esa decisión” (Monsiváis, 2013, pág. 24). En tal sentido la investigación y sus resultados se constituyen en parte de las ideas que entran a participar en el conglomerado de opiniones e insumos para la toma de decisiones en democracia.

Las ideas argumentadas, como se supone son las desarrolladas en el ámbito académico, llevarán a orientar decisiones que puedan beneficiar al conjunto de la sociedad o a sus bases y los más necesitados. En tal orden de ideas Monsiváis destaca las innovaciones participativas, describiendo su capacidad para desarrollar ideas que impacten en la toma de decisiones y en la acción gubernamental, lo cual no deja de ser alentador, (Monsiváis, 2013, pág. 25).

De tal forma, la orientación de la investigación hacia la definición de políticas al servicio de la población, facilitará que se les den buen uso de los resultados.

Por su parte, (Pachón-Bueno, 2014) describe el papel de la investigación en un observatorio de seguridad alimentaria. De esta forma, señalan la necesidad de que exista una adecuada formación profesional de los investigadores, aquí la relación es directa, más eso no implica la inexistencia de tensiones y conflicto internos.

Para este caso, en que la relación es directa, se puede profundizar en la labor misma del investigador, dado que su capacidad investigativa y la calidad de sus análisis será determinante para el resultado de recomendaciones o planes de acción.

Ahora, (Pérez Yarahuán, 2015) describe la evaluación de programas gubernamentales como un lugar en donde, a través de la investigación social aplicada, se construyen insumos para la toma de decisiones. Señala que “esta actividad sirve como insumo para la toma de decisiones en lo concerniente a su presupuesto, pero también al diseño conceptual y operativo de los programas y a su permanencia, ampliación o eliminación”. La evaluación de políticas,

En tal sentido, la especialización de investigadores en temas de evaluación se presenta como una expresión del quehacer investigativo, que realizada adecuadamente, puede contribuir a mejorar los procesos decisorios en la esfera de las políticas públicas, “La influencia de la evaluación en temas relevantes del diseño de los programas (objetivo, población, criterios y beneficios) está mediada por la forma de su instrumentación y el contexto que la rodea” (Pérez Yarahuán, 2015, pág. 700).

Ahora bien, el trabajo de (Roth Deubel & Robayo, 2015), se va a enfocar en la administración pública en general y por la alta función pública en particular, los procesos decisorios y el perfil representatividad de los funcionarios.

Señalan que los altos funcionarios públicos como gestores de lo público y tomadores de altas decisiones, podrán tener una especial relación con ideas e insumos que sustentarán sus decisiones y acciones. El autor indica que la administración pública tiene un papel demasiado “activo en el proceso político” (Urio, 1984, p. 24) (Roth Deubel & Robayo, 2015, pág. 19). De esta forma el proceso de socialización y formación académica de los funcionarios, influirán agudamente en su toma de decisiones y acciones, así como en la elección de fuentes e insumos que contemplarán para estas. Añade Roth:

...se considera importante pensar en una mayor democratización de la administración pública, no solo en el sentido de hacer más participativa, la formulación e implementación de políticas públicas, sino permitiendo también el acceso y la influencia de re-presentantes de todos los sectores sociales a los lugares de decisión pública tal como lo es la alta administración pública. (Roth Deubel & Robayo, 2015, pág. 26).

En tal sentido, podría ser interesante la vinculación a la alta función pública de investigadores de trayectoria, que generen mayor cercanía entre investigación y políticas públicas. Pero además, y de forma muy importante, sería la inclusión dentro de los procesos decisorios de evidencia académica, incluso, que la reglamentación de la administración pública determine como criterios decisorios evidencias académicas.

En el caso de estudio frente a políticas de lucha contra la pobreza en Uruguay, (Villegas Plá, 2015) señala que: “el tipo de uso de la investigación social se explicará en mayor medida por factores de corto plazo relacionados con el momento político”, así, destaca una relación en donde la investigación es usada por agentes estatales para responder a las necesidades del momento político.

La autora se alejará de tal supuesto positivista, añadiendo que, la afinidad ideológica del investigador y el político hace parte del uso que se le pueda dar a las políticas. Evidenciando el problema de que se utilicen los resultados de investigaciones para legitimar decisiones previamente tomadas (Villegas Plá, 2015, pág. 76).

De tal forma la postura positivista de información de conocimiento válido en políticas públicas, y la idea de neutralidad valorativa desarrollada por Max Weber, parecen no corresponder a la interacción real para este caso. Podemos apreciar que la relación entre investigación y políticas públicas es conflictiva y demanda mayores estudios.

Par finalizar con la descripción, mencionamos el trabajo de (Zuliani A, Bastidas A, & Ariza M, 2015) que al analizar la participación en los procesos de construcción de políticas públicas señalan frente a esta relación, que “Se da una construcción intersectorial e interinstitucional, con una participación más de tipo político, técnico-metodológico e institucional, donde el interés fundamental es el compromiso político y no la necesidad sentida de la comunidad.”

El autor no enfatiza en la participación de los actores académicos en general, ni en la influencia de la investigación en particular, sin embargo, plantea el cuestionamiento frente a que la participación no es real, y que incluso puede promover la exclusión (Zuliani A, Bastidas A, & Ariza M, 2015, pág. 80).

Cobra sentido tal idea pues vemos que en la formulación de políticas públicas, si bien se cumplen los requisitos de generar espacios de participación y las opiniones, estudios y expresiones de los grupos sociales, que se presentan como insumos para la toma de decisiones, dichas decisiones son tomadas en última instancia por actores políticos y no garantizan que se recojan el conglomerado de ideas.

En tal medida en la participación para el desarrollo de políticas públicas, la influencia parece ser virtual y no real, tanto de postulados de investigaciones, como de las ideas de la población en general.

Descripción situación problema

La sociología como ciencia surge en la sociedad moderna, su fundador Gustavo Comte⁴ la denomina física social y considera que a través de los estudios de allí emanados se podrá incidir sobre el desarrollo de la sociedad. En los Ensayos sobre Filosofía Positiva va a exponer los criterios teóricos y metodológicos de esta nueva ciencia. Este autor francés, considera que los conocimientos producidos serán de tal relevancia social que los sociólogos obtendrán un rol social de gran importancia, considerando probable el surgimiento de una especie de sacerdotes que guiarán el cambio social.

La apreciación de Comte, si bien es expuesta en textos de carácter académicos, podría más referir a proyecciones y deseos personales, que al verdadero rol que la sociología llegaría a tener en tal época y en el presente.

Por su parte Emilio Durkheim, participó de la creación de altos conocimientos dentro la disciplina sociológica, sus aportes teóricos y metodológicos son actualmente reconocidos y hacen parte de los planes de estudio de los centros de educación superior en sociología. Además, sus investigaciones tuvieron impacto en la realidad empírica, tanto en las áreas de la educación y la sanidad pública, como en otras ciencias, por ejemplo la medicina.

⁴ Si bien Comte es quien denomina física social y sociología al estudio empírico de la sociedad, existe un todo proceso socio histórico que género y posibilitó el surgimiento de esta. Ver: *La génesis y desarrollo de un hecho científico*. Fleck, Ludwik.

Durkheim consideró que el tratamiento de los fenómenos sociales, según las herramientas de las ciencias positivas, posibilitará predecir y controlar dichos hechos sociales (Durkheim É. , 1999). La influencia de la sociología sobre la sociedad, se vislumbra entonces como una consecuencia lógica del trabajo del científico social.

Max Weber, otro de los principales referentes de la sociología, considerado uno de los clásicos, también va desplegar su trabajo académico, con el objetivo de influir en el cambio social.

Muchas de sus investigaciones fueron contratadas por entidades públicas e incluso el partido político en el que militó, sobre la base de que dichos conocimientos eran herramientas válidas para influir sobre la sociedad.

Weber, además va a revisar la diferencia y la relación entre política y ciencia, definiendo la diferencia (independencia) entre dichas actividades, al igual que su complementariedad⁵. Cabe destacar que este clásico va a atribuir al trabajo científico un importante rasgo de responsabilidad frente a la sociedad.

A su vez, Karl Marx, quien nunca se denominó sociólogo, vinculó su labor académica con el trabajo político y revolucionario, desarrollando el materialismo histórico, concebido como la teoría (ciencia) sobre la cual el proletariado podría comprender su accionar encaminado al

⁵ Para ampliar sobre este tema se recomienda Weber, M. (2006). Política y Ciencia. Buenos Aires: Leviatán.

cambio social. Sus diversos trabajos, además de su actividad política dan cuenta del uso de la sociología para la interpretación y transformación del mundo⁶.

La sociología como disciplina científica y como profesión, no ha estado ajena a la existencia de debates sobre su quehacer, que han significado discusiones y desarrollos en cuanto al enfoque epistemológico, concepción del objeto de estudio y metodologías de investigación, correctas o más adecuadas -entre otros aspectos propios de la labor académica-, además de desarrollados y contradicciones conceptuales frente a la actividad misma del sociólogo como profesional⁷.

La praxis, el quehacer, la profesión, han sido distintas formas en que se ha tratado el tema en torno a las acciones de transformación social que se realizan desde un enfoque sociológico.

Una de las formas desde la que se ha abordado esta discusión ha sido alrededor de la distinción entre una sociología aplicada, diferente de la sociología básica o de la disciplina. Sobre tal distinción apoyamos el desarrollo conceptual de este trabajo.

La mencionada diferenciación consiste en que la aplicación de la sociología (conocimientos producidos y divulgados) en las acciones de individuos o colectivos, hacen parte de la sociología o mundo de la acción, mientras que los estudios sociológicos que centra su atención en los debates internos, entiéndase: teoría, metodología, conceptualización, entre otros, pertenecen al mundo de la disciplina o sociología básica.

⁶ Uno de los más importantes ejemplos de este autor es Marx, K. (1978). El dieciocho Brumario de Luis Bonaparte. Pekín: Ediciones en lenguas extranjeras Pekín. Allí se observa la forma en que la sociología es aplicada a análisis concretos de situaciones reales.

⁷ Un importante trabajo frente a esta temática es el de Bernard Lahire ¿Para qué sirve la Sociología?, 2006.

Cabe mencionar que (Coleman, 2011), realiza dicha distinción en término de formas en que se puede ordenar la producción académica y que tanto sociología aplicada como básicas se encuentran imbricadas.

En tal sentido, dicha diferenciación ha estado articulada al debate sobre la sociología y su relación con el cambio social.

James Coleman, sostiene que los autores sociológicos clásicos, no lograron desarrollar a una teoría que solucione este debate. Dicha apreciación a veces puede ser confusa. Como se ha mencionado, los autores clásicos se preocuparon por el cambio social, y vieron en la sociología una herramienta para tal fin, lo que sostiene Coleman es que dado el carácter reflexivo de nuestra disciplina, “el contenido de la disciplina debe ser tal que dé cuenta de la acción misma de construir teoría.” (Coleman, 2011, pág. 748), y en tal sentido encuentra como una deuda en los clásicos el desarrollo de una teoría reflexiva sobre la sociología enfrentada al entorno social y su real impacto en el cambio social.

Volviendo a los clásicos, Durkheim, quien concibió a la sociología como una ciencia (en el sentido positivista del término), construyó y expuso ciertas reglas metodológicas para la observación de fenómenos sociológicos; guías metodológicas que lograron amplia difusión y aceptación, y que actualmente aún son estudiadas, implementadas, debatidas y corregidas⁸. Sin embargo no se puede, a nuestro modo de ver, entender dichos planteamiento como una teoría de

⁸ Ver: Durkheim, E. (1967). De la división social del trabajo. Buenos Aires: Editorial Schapire S.R.L.

la sociología y el cambio social. Es apenas lógico dicha “deuda” pues como lo dice el adagio popular “No se puede empujar y manejar un vehículo a la misma vez”.

También es comprensible que los autores clásicos no hayan resuelto dicho dilema pues el desarrollo mismo de la disciplina sociológica no encontraba como necesario dicho aspecto, su carácter reflexivo aún no era completamente visible.

Para profundizar en esto, es interesante revisar los planteamientos de (Luhmann, La sociedad de la sociedad, 2006), este autor nos indica que la sociología clásica se configura como actividad científica de “los hechos sociales”, lo cual significa además que “la sociología necesitaría tomar en cuenta que su condición de ser ella misma un hecho.” Situación que no se soluciona con una sociología de la sociología, y mucho menos con la concepción de que el investigador está por fuera de su objeto de estudio (Luhmann, La sociedad de la sociedad, 2006, págs. 5-6). El investigador y la sociología se encuentran dentro de la sociedad y están en constante relacionamiento.

En tal orden de ideas, la sociología encuentra referencia en la sociedad misma, el conocer la realidad se da dentro del mismo sistema sociedad. La sociología es una hecho social, podría ser analizada por sí misma, lo cual permite entender la teoría social como autorreferencial, pero además, la relación de la sociología con el cambio social se presenta como necesaria para definir la sociología misma y sus límites.

Por suerte, la multiplicidad de profesionales e investigadores en sociología permite el desarrollo de esta ciencia y la configuración de nuevas preguntas, lo que profundiza el conocimiento sociológico y el conocimiento de la sociedad.

Regresando a los conceptos de sociología básica y aplicada, vemos como dicha distinción permite acercarnos a entender el doble papel de la sociología, por un lado el desarrollo teórico de la explicación de la sociedad y por otro la interacción con la sociedad. En palabras de Luhmann, la sociología como sistema se relaciona con su entorno y con la sociedad como sistema dentro del entorno de la sociología.

Coleman concibe señala que la Escuela de Chicago, fue pionera y significó un amplio despliegue de sociología aplicada. Los estudios sociológicos que ejecutaron, tuvieron como problemas de estudio, los mismos que se identificaban en la realidad social de la época y sus resultados, se constituyeron en insumos para que diversos actores sociales orientaran sus acciones, (Coleman, 2011).

La Escuela de Columbia, que significó una fase posterior, desarrollada también al interior de la comunidad sociológica, en donde su foco de atención giró en torno a la investigación sobre políticas sociales, las cuales tuvieron como consumidores de los resultados al Estado mismo, sus agentes, así como a otros enfrentados al Estado.

Incluso, el término *investigación de líneas de acción*, es utilizado para referirse específicamente a las investigaciones para la política gubernamental. En tal medida las investigaciones para

políticas sociales son muestras empíricas de sociología aplicada y unidades de análisis en torno a la relación entre sociología y cambio social. Específicamente diríamos que entendemos el análisis de la relación entre investigación social y políticas públicas como un fenómeno en que podemos analizar la relación sociología – cambio social.

Así también, el ejercicio de práctica académica presentado en la parte inicial de este informe, se puede presentar como ejemplo de sociología aplicada y, con base en la necesaria reflexividad de nuestra disciplina, analizada su relación con el impacto en decisiones o acciones al interior de la agencia de práctica.

De este modo, la relación entre investigación y políticas públicas, y la relación de investigación sociológica y políticas de compañía, mirado esto sobre la esfera de las decisiones, son nuestro foco de análisis, las cuales a un nivel más amplio se constituyen en evidencia empírica para analizar la relación entre la sociología y el cambio social.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el papel de la investigación en los procesos decisorios para la construcción de políticas públicas y políticas de compañía.

Objetivos específicos

- Exponer el desarrollo de la práctica académica reflexivamente, revisando en especial la relación entre investigación y toma de decisiones, en la Dirección de Ciclo de Vida del Cliente.
- Describir la relación entre investigación social y políticas públicas, presente en publicaciones de bases de datos bibliográficas, realizadas entre el año 2007 y 2017, en idioma español.
- Realizar un análisis sociológico de la información recolectada.

Referente teórico

Teoría de sistemas de Niklas Luhmann

La teoría de sistema de Luhmann se concibe como aplicable a todo fenómeno social, de tal forma se puede entender en diferentes niveles.

El trabajo de Luhmann es descrito por diversos autores, el trabajo de (Torres Nafarrete, 1998) señala lo social como uno de los principales elementos en la teoría de Luhmann. Para ellos en Luhmann:

“El sistema social es parcialmente mundo del hombre y totalmente mundo de lo social. En Luhmann, por razones de posición teórica, estos dos mundos no coinciden punto por punto. Lo social no está construido a imagen y semejanza del hombre, sino que es el resultado de una coacción práctico evolutiva, su tendencia es a la reproducción de una dinámica autorreferida” (Torres Nafarrete, 1998, pág. 664).

Los individuos son entorno de la sociedad, la sociedad está constituida por comunicación, (Torres Nafarrete, 1998) interpreta a Luhmann diciendo que: "Los humanos, las personas concretas, participan en los sistemas pero no forman parte constitutiva de ellos, ni de la sociedad misma. La sociedad no está compuesta de seres humanos, sino sólo de comunicación." (664).” Dichos conceptos son mayormente comprensibles en torno a la totalidad de la teoría social desarrollada por Luhmann, la cual se puede comprender en a partir de su arquitectura general.

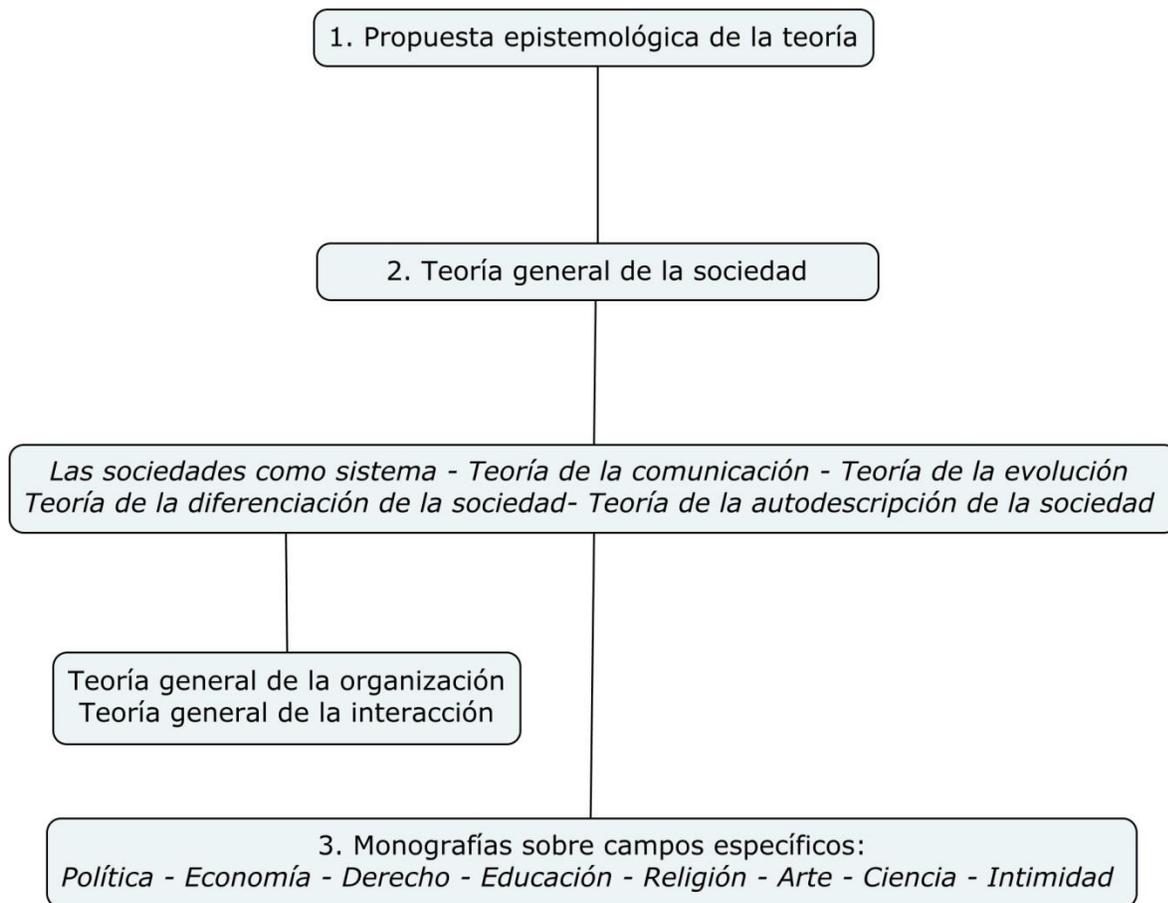


Gráfico 5. Teoría de Niklas Luhmann.

Fuente: (Torres Nafarrete, 1998, pág. 671).

A continuación realizaremos un acercamiento a los algunos conceptos de la teoría social de Luhmann, los cuales son indispensables para el desarrollo de nuestro análisis.

Sistema, entorno y organización

Luhmann parte de la base de la existencia de sistemas y entorno:

Los sistemas poseen límites, lo cual justamente los diferencia del entorno, los sistemas poseen formas internas de relacionamiento entre los elementos que lo componen, dichos elementos no están interconectados todos con todos, sino que a partir de la *complejidad*, se configuran subsistemas de relacionamiento interno. En palabras de Luhmann: “Los sistemas están estructuralmente orientados al entorno, y sin él, no podrían existir: por lo tanto, no se trata de un contacto ocasional ni tampoco de una mera adaptación,” (Luhmann, *Sistemas sociales*, 1984, pág. 40). El entorno es todo lo externo al sistema, y en el entorno de un sistema pueden existir otros sistemas: “Los sistemas se constituyen y se mantienen mediante la creación y la conservación de la diferencia con el entorno, y utilizan sus límites para regular dicha diferencia.” (Luhmann, *Sistemas sociales*, 1984, pág. 40).

Complejidad es un concepto, articulado a la evolución de los sistemas, la complejidad justamente es necesaria para posibilitar el relacionamiento de los elementos de un sistema. La complejidad existe en un sistema, así como en los demás sistemas existentes en el entorno del primero o en cualquiera de estos. Dicha complejidad, permite la interacción del sistema con su entorno, así como la adaptación de éste en dicho relacionamiento (contingencia) y viceversa:

En este sentido, la complejidad es un estado de cosas autocondicionado, debido a que los elementos deben constituirse complejamente para fungir como unidad en el nivel superior

de la formación de sistemas, y por lo tanto su capacidad de acoplamiento es limitada.
(Luhmann, Sistemas sociales, 1984, pág. 47).

Las organizaciones son un tipo específico de sistema, que se distingue por su diseño relacionar a partir de procesos decisorios internos, los cuales son desarrollados por la orientación decisoría de la organización y no por individuos o roles que existan en esta. “Los sistemas organizacionales surgen en el contexto más general (y desde un punto de vista evolutivo, anterior) de los sistemas societales, en la medida en que resulta construir sistemas sociales sobre la base de las decisiones.” (Luhmann, 1997, pág. 16). La decisión corresponde a la orientación de elección de alternativas en respuesta a las diversas contingencias a que hace frente la organización. Elección de alternativa que se realiza no sólo orientada por la racionalidad, sino también por la complejidad del sistema organizacional mismo, la orientación decisoría de la organización. Influenciada también por el riesgo y el tiempo. Dice Luhmann "Las organizaciones son en eso sistemas sociales que se permiten tratar al comportamiento humano tal como si fuera un decidir.” (Luhmann, 1997, pág. 45).

Toda organización está basada en decisiones, lo cual la diferencia de las simples estructuras, así, la organización cuenta con una forma de organizar la forma en que sus subsistemas internos hacen frente a la contingencia, es decir a la relación de adaptación frente a su entorno y otros sistemas, por ejemplo el sistema económico o político.

Los sistemas complejos son autorreferenciales, es decir que dentro de ellos mismos poseen reglas de transformación y adaptación:

Se puede denominar a un sistema autorreferente cuando los elementos que los constituyen están integrados como unidades de función, y en todas las relaciones entre estos elementos corre paralela una remisión a la autoconstitución; de esta manera se reproduce continuamente la autoconstitución. (Luhmann, *Sistemas sociales*, 1984, pág. 56).

Organización y decisión

En *Organización y Decisión*, Luhmann describe claramente la forma en que las decisiones dentro de las organizaciones, son la forma particular sobre las que éstas operan. El concepto sociológico de decisión se diferencia del concepto comúnmente utilizado, en donde la decisión y la acción se suponen correspondientes, sin embargo, la decisión tiene que ver más con las alternativas que con la acción.

De tal forma, siguiendo a Luhmann descartaremos el uso cotidiano de decisión. Para este autor Decisión y organización son conceptos interrelacionados, que van a permitir comprender la forma en que los sistemas desarrollados autorreferenciales (organizaciones), enfrentan la contingencia:

A diferencia de las acciones, que han de ser consideradas como dadas o esperadas en su desarrollo típico, las decisiones no tienen su identidad en el desarrollo de un acontecer determinado, sino en la elección entre varias posibilidades (alternativas), que sólo se documenta en la alternativa elegida (pero que no consiste en la alternativa elegida). (Luhmann, 1997, pág. 9).

De tal forma, el proceso mediante el cual se identifican y analizan alternativas, para elegir una de estas, es el aspecto propio de las decisiones. Los procesos decisorios se dan siempre durante el desarrollo mismo del acontecer, en donde la realidad cambiante, vista como contingencia, implica riesgos y así las decisiones pretenden enfrentarse al riesgo, aun cuando dicho riesgo no sea controlable. "En este sentido puede describirse el decidir como *converting uncertainty to risk*." (Convirtiendo la incertidumbre en riesgo)⁹ (Luhmann, 1997, pág. 10).

Ahora, de mayor importancia para nuestro análisis es lo contemplado en el siguiente apartado:

La identidad de un acto de decisión no se perfila, consecuentemente, sólo en la alternativa elegida, sino también contra el horizonte de otras posibilidades de entre las cuales aquélla ha sido preferida. De allí que cambie una decisión su calidad aun sin que haya cambios en el desarrollo por ella iniciado, cuando una alternativa olvidada o pasada por alto, surge posteriormente y debe ser posteriormente interpretada. (Luhmann, 1997, pág. 11).

Así, la decisión no sólo consiste en la elección de una alternativa, es también el rechazo de otras, además del riesgo de elección frente a la posible ignorancia de otras alternativas no tenidas en cuenta. "Las decisiones son, por lo tanto - lo que es resultado de la tematización de la contingencia - mucho más sensibles al contexto que las acciones." (Luhmann, 1997, pág. 12). De tal forma, la calidad de una decisión puede variar en el tiempo, dado que siempre se evidenciarán alternativas no tenidas en cuenta, posibilidades obviadas, que sin embargo no podrían haberse observado.

⁹ Traducción propia.

Ahora bien en las organizaciones, entendidas como sistemas, suponen analizar las decisiones a partir de tres aspectos: elemento, selectividad y temporalidad. “Las decisiones deben *cometizar la selectividad de su relación con otras decisiones.*” (Luhmann, 1997, pág. 17).

Dado que los elementos se relacionan, una decisión no puede darse por fuera de dicha características, así pues, tendrá que la decisión tendrá que interactuar con todo el sistema organizacional, la decisión tiene que seguir las lógicas del criterio decisorio de la organización, es decir el entramado de relaciones entre elementos, a partir de subsistemas y la reducción de complejidad, pues de otro modo, la decisión terminaría por ser corregida o reorientada, no tendría sentido. Esto se explica pues: “Las decisiones se limitan mutuamente, se preparan recíprocamente, se presionan y descargan unas a otras, sin que todo esto pueda ser conceptualizado como relación entre medio y fin.” (Luhmann, 1997, pág. 20). Dicho de otra manera, en las organizaciones existen “*premisas de decisión*”, orientaciones generales que ordenan la multiplicidad de decisiones ante coyunturas que presenta el relacionamiento con el entorno.

En tal medida, la relación entre decisiones, se realiza acorde a las premisas de decisión de la organización. Las organizaciones, en este orden de ideas, son posibles a partir de las decisiones, de las premisas de decisión y de la complejidad. La evolución, el crecimiento de la organización se da a partir de la complejización de los procesos decisorios. Las decisiones son algo así como mecanismos sobre los que la organización organiza el relacionamiento y adaptación con su entorno:

En las organizaciones sólo se puede conseguir una mayor profundidad en la comprensión de la realidad mediante el aumento del número de decisiones, ya que esto se debe dar a través de decisiones. Mejoría quiere decir crecimiento. Pero crecimiento significa a su vez, aumento de la complejidad e intensificación de la selectividad en la asociación de los elementos. (Luhmann, 1997, pág. 24).

Lo cual explica la departamentalización y amplia división de funciones dentro de las organizaciones cuando van creciendo, muestra también de su evolución y por tanto complejización.

El crecimiento de las organizaciones les lleva a ocuparse de más aspectos, pues sus límites se transforman y la relación con su entorno se hace más compleja. El aumento de decisiones permite mayor capacidad para hacer frente a la contingencia.

Sin embargo la complejización no se detiene allí,

En las organizaciones de decisiones, donde cada una de las decisiones no pueden coincidir con cada una de las otras, debe haber también categorías y clasificaciones según las cuales en cada acto de decisión se pueden reconocer qué otras decisiones deben ser demandadas o impedidas, usadas o temidas, recordadas o causadas. (Luhmann, 1997, pág. 42).

Dado que la comunicación se dificulta, se desarrollan categorías para vincular los subsistemas de una organización, además de trasladar las premisas de decisión a los distintos niveles de relacionamiento de elementos, "En propiedad decide entonces el sistema social organización,

pero por lo pronto no como decisión sobre la acción colectiva, sino al hacer necesaria la relación selectiva y al individualizar los puntos de unión de los procesos de responsabilización.”

(Luhmann, 1997, pág. 43).

La existencia de *premisas de decisión* significa la existencia de mayores posibilidades de supervivencia de la organización, la conexión entre los distintos subsistemas decisorios implica aumento en las temáticas de contingencia ante las cuales la organización puede responder, “las decisiones no se dejan comprender como mónadas, ni como fenómenos únicos; se condicionan mutuamente en el sentido de que sin otras decisiones no habría nada que decidir.” (Luhmann, 1997, pág. 43).

El crecimiento de las organizaciones les lleva a ocuparse de más aspectos, pues sus límites se transforman y la relación con su entorno se hace más compleja. Ocuparse de más cosas implica mayor complejidad, mayor número de decisiones, mayor capacidad. En este orden de ideas, el aumento en la cantidad de decisiones, fortalece los límites del sistema, no solo en su definición sino en su adaptación con el entorno.

En síntesis, decisión y organización, en la teoría de Luhmann, son conceptos articulados que dan cuenta de un mismo sistema o tipo de sistema: el sistema organizado.

Diseño metodológico

Arquitectura foco de interés

Todo trabajo investigativo implica un proceso previo, un momento creativo, implica un vaivén de intrigas, respuestas, propuestas, implica la articulación de lecturas con ideas previas, construcción de focos de interés, deconstrucción y reconstrucción del objeto de investigación, del sentido de la investigación. Es un proceso también de construcción intelectual, del desarrollo de perspectivas, intereses. Cuenta con momentos de inspiración, momentos de equivocación y de consolidación. En general la investigación es todo un proceso.

A continuación doy cuenta, a partir de una tabla de parte del proceso de preparación investigativa, sobre el finalmente se siempre se regresa para comprender los objetivos no explícitos del trabajo y la relación entre el presente trabajo y otros focos de interés que a veces es difícil delimitar, pero necesariamente se busca conseguir.

Pregunta	Fuentes	Respuestas
¿Para qué sirve la Sociología?	¿Para qué sirve la sociología? (Lahire,	En la sociedad actual hay muchos oficios que le permiten a quien lo ejerce ganar su sustento . La sociología aparte de ese beneficio, brinda al sociólogo un incremento en su intelecto y su capacidad de

	Bernard 2006)	interrogarse sobre el papel que representa la sociología en la historia y sus cambios sociales.
<p>¿A qué se dedica un sociólogo?</p> <p>¿Cuáles son sus actividades prácticas o profesionales?</p>	Entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación. - Consultoría. - Diseño, ejecución y/o evaluación de proyectos. - Asesoría, asistencia técnica. - Coordinación. - Docencia. - Funciones administrativas.
<p>¿Cómo aplica un sociólogo sus conocimientos?</p> <p>¿Existe una sociología aplicada?</p>	Fernández Esquinas, Manuel La sociología aplicada	<ul style="list-style-type: none"> - Distinción entre investigación básica e investigación aplicada. - La distinción corresponde a formas típicas de ordenar la ciencia y condiciones de realización de las investigaciones. - Sociología aplicada: estudios de problemáticas reales, no teóricas, que tienen un “consumidor” que los aplicará. - La distinción la plantea el sociólogo James Coleman.

<p>¿Qué dice James Coleman?</p>	<p>Fundamentos de Teoría Social. James Coleman.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mundo de la disciplina: problemas teórico, metodológicos, conceptuales, entre otros, propios de la sociología como ciencia. - Mundo de la acción: problema del mundo real, con base en datos empíricos. Los resultados probablemente se convertirán en guías de acción.
<p>¿Se puede entender una práctica académica como sociología aplicada?</p>	<p>Revisión de material recopilado. Revisión de funciones de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las investigaciones se basaron en datos empíricos, problemáticas del mundo real y se realizaron con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones y orientación de acciones. - El proceso de investigación obliga a responder a temáticas del mundo de la disciplina, sin embargo, dichos procesos se constituyen en actividades con valor para el investigador. La organización sólo se interesa por los resultados y por su aplicación. - Una práctica académica es un ejemplo de trabajo profesional de sociología aplicada.
<p>¿Qué efectos tiene la</p>	<p>Fundamentos de Teoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La investigación en políticas sociales es uno de

<p>sociología aplicada en la sociedad?</p>	<p>Social. James Coleman.</p>	<p>los ejemplos de sociología aplicada descritos por James Coleman.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En este caso, el rol del investigador es el de un agente que genera recomendaciones, las cuales espera que se vuelvan acción gubernamental. - En tal medida, el hecho de que exista un consumidor de los resultados no significa que vayan a ser utilizados. Se pueden entender como insumos que entran a participar de procesos decisorios. - Tampoco es garantía que el uso que se les dé pretenda impactar positivamente a la sociedad en general.
<p>¿Qué impactos reales tuvo la información sociológica al interior de la agencia de práctica?</p>	<p>Revisión de actas de grupos focales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La información producida se constituye en insumo, que entra a competir, con otra información producida en la organización. - Al igual que en el ejemplo presentado por James Coleman, existen procesos sociales que condicionan el uso de sociología aplicada para la toma de decisiones o para la orientación de la acción.

<p>¿Qué relación existe entre sociología aplicada y toma de decisiones?</p>	<p>Punto de partida para desarrollar informe de práctica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los procesos decisorios al interior de organizaciones, tomando como estudio de caso la agencia de práctica. - Realizar un rastreo bibliográfico sobre la relación de la investigación social y las políticas públicas.
---	--	--

Tabla 1. Arquitectura foco de interés.

Fuente: elaboración propia.

Revisión documental

Revisión de bases de datos bibliográficas, para identificar y analizar publicaciones que expongan el papel de la investigación social en los procesos decisorios para la construcción de políticas públicas.

Palabras clave: se realiza un proceso de prueba de búsqueda, utilizando diferentes palabras claves y combinaciones en la búsqueda, para observar los diferentes universos de resultados. Las palabras claves utilizadas correspondieron a conceptos cercanos y muy similares.

Algunas estrategias de búsqueda arrojan cantidades muy pequeñas de resultados, dando lugar a que sean descartadas. A continuación se presenta un cuadro de búsqueda

Utilizando como palabras clave “investigación social” y “políticas públicas”. Se restringe la búsqueda a artículos en idioma español, publicados entre los años 2007 y 2017.

Con los criterios de búsqueda definidos, se obtuvieron un total de 106 resultados. Se realiza una lectura de los resúmenes para seleccionar los documentos pertinentes. Se seleccionan los artículos que en su correspondiente resumen, mencionan contener aspectos en torno al papel de la investigación en el lineamiento de políticas. En total se leen y analizan 18 textos. Los cuales se someten a lectura en torno a cuatro dimensiones relacionadas con los objetivos de nuestra investigación, estos son: - Relación investigación social y políticas públicas. – Insumos proceso de construcción de políticas públicas. – Centros decisorios. – sociología aplicada. El desarrollo metodológico estuvo basado en los planteamientos de (Cardona, Hihuita, & Ríos, 2016).

Revisión de bases de datos bibliográficas	
Objetivo	Describir la relación entre investigación social y políticas públicas.
Bases de datos	Science Direct, Scielo
Términos de búsqueda	Los términos de búsqueda debían estar en el título o resumen.
Idioma	Español
Periodo de tiempo	Últimos 10 años (2007- 2017, hasta noviembre)
Criterios de inclusión	Se incluyeron artículos originales que describieran la relación entre investigación y procesos decisorios en políticas públicas; o que a partir de estudios de casos dieran cuenta de dicha relación.
Criterios de exclusión	Se excluyeron artículos que no mencionaran la toma de decisiones en el proceso de relacionamiento.
Total de artículos identificados	106
Total de artículos seleccionados	21
Total de artículos disponibles en texto completo	18
Total de artículo priorizados para el informe final	14

Tabla 2. Revisión de bases bibliográfica.

Fuente: elaboración propia.

Análisis de resultados

UneTigo como organización

Esta agencia de práctica perteneciente a la industria de las telecomunicaciones, es una organización según los planteamientos de Luhmann. De tal forma su relación con las decisiones, como elección entre alternativas, da cuenta de su nivel de complejidad y relacionamiento con el entorno.

En tal medida la el organigrama de la Vicepresidencia Hogares¹⁰, muestra la alta división de trabajo, de funciones y de decisiones al interior de la compañía. Esto cabe la pena destacarlo, pues el gráfico apenas muestra de una de las múltiples vicepresidencias con que cuenta la organización. El proceso de fusión con Millicom, según el cual se transforman departamentos, funciones, formas de trabajo y responsabilidades de decisión puede ser comprendido como un aumento en la complejidad, un aumento en el número de decisiones dentro de la organización. También puede ser entendido como evolución y mayor capacidad de enfrentar la contingencia, el entorno.

El cambio de Gerencia, cambio de funciones, de procesos incluso, que se relata en el informe de práctica, en los que se conserva gran cantidad del personal, ejemplifica la forma en que la fusión

¹⁰ Ver gráfico 3.

Una- Millicom transforma el relacionamiento de los elementos de la organización y transforma también la complejidad.

La aparente desconexión entre gestores de información y tomadores de decisiones, que manifiesto en el apartado “Informe de práctica”, se puede entender de forma diferente. En la gestión de la información también se toman decisiones, no son procesos automáticos sino que existen alternativas en el proceso de creación de información.

Los órganos de toma de decisiones son escenario donde se toman decisiones de cierto tipo (de alto nivel). Sin embargo, los insumos en las decisiones de alto nivel van a corresponder al relacionamiento de los elementos de la organización, y la alternativa que se enfrentará al riesgo de ser la única alternativa se elegirá a partir de las premisas de decisión de la organización.

Ahora bien, como en toda organización existen *premisas de decisión* lo cual va a operar para todos los departamentos, incluso para los encargados de gestionar la información y también en los encargados de realizar investigaciones. Si seguimos a Luhmann, podemos señalar que las investigaciones realizadas en una organización contendrán resultados coherentes con la visión de la corporación.

Dicho de otra forma, en las investigaciones realizadas en organizaciones, el diseño, ejecución y generación de resultados, son procesos decisorios. Procesos decisorios que se realizan acordes a las *premisas de decisión* de la organización. De allí que los resultados permitan generar nueva información, parcialmente real, que permite observar al objeto de estudio desde la perspectiva

conveniente a la organización. Dichos procesos investigativos “acomodarán” la realidad para beneficio de la organización.

Si entendemos a Une-Tigo como organización, tendremos que aceptar que los desarrollos investigativos, inclusive los desarrollados desde una perspectiva sociológica, estarán mediados por las *permisas de decisión* existentes. Los límites de dicho sistema organizado, subordinan las actividades pretendidas como científicas que en este se realizan.

Administración pública como sistema y organización

La administración pública puede ser entendida como sistema y como organización. En la medida en que hacen parte del sistema político, como parte del aparato burocrático del Estado, teóricamente desligados de los procesos decisorios de alto nivel, podríamos entenderlos como un subsistema del sistema político.

Ahora bien, su forma interna de operar, la cual es organizada, puede ser entendida como la de una organización. Estas concepciones no son excluyentes, y más bien dan cuenta de dos caras de un mismo objeto.

En tal sentido, puede decirse de la siguiente manera: la administración pública es un subsistema del sistema político. Las entidades controladas por la administración pública, ejemplo: Planeación Nacional, son organizaciones, por tanto cuentan con premisas de decisión y funcionan de la forma en que a partir de teorías hemos señalado funcionan las organizaciones.

Sin embargo, siguiendo los comentarios de (Roth Deubel & Robayo, 2015), encontramos que en la alta función pública, se encuentran imbricados procesos decisorios de organizaciones, con decisiones políticas de alto nivel, de las esferas más altas del sistema político, lo cual permite explicar, porqué en una sociedad capitalista y elitista como la colombiana, el perfil social de la alta administración pública, corresponda al de las clases más privilegiadas, con lo que esto conlleva en cuenta a costumbres y comportamientos de sus miembros. A partir de los aportes teóricos de Luhmann, que nos permiten decir que en las organizaciones las decisiones no van a depender de individuos, ni de roles, sino de las *premisas de decisión* esto no descarta la existencia de organizaciones de carácter elitista, con *premisas de decisión* de carácter elitista, por lo que la selección de sus elementos (miembros) implique el que hagan parte de dichas clases sociales.

Por su parte la alta función pública, podría entenderse en mayor forma perteneciente al sistema político, pues si bien van a diseñar muchas de las políticas de organizaciones públicas, sus límites van a depender más del sistema político.

De igual forma, en el caso descrito por (Gómez, Niño, & Rojas, 2012), en donde la información disiente no es tenida en cuenta en organismo gubernamentales de una forma determinante, sino para fines especialmente económicos, puede explicarse por los límites propios de sistema político, en donde sus límites, sus formas de operar y de enfrentar la contingencia para adaptarse al entorno les obliga a adquirir tal comportamiento. El Estado no opera según las premisas más

populares o racionalmente válidas, ni por las que más benefician a las clases populares, sino en función de sus propios límites, en especial el del ejercicio del poder en una sociedad capitalista.

Es muestra también el trabajo de (Martínez-Herrera, Agudelo-Suarez, & Moreno-Mattar, 2011), en donde se señala como una supuesta relación lógica entre epidemiología y salud pública, no siempre es armónica. Nuevamente las lógicas de la organización van a limitar el uso de información producida en el entorno.

Nuestra disciplina, la sociología, podría preguntarse ¿por qué la administración pública se deja en manos sólo de funcionarios formados en dicha área y no participan profesionales pertenecientes a otros campos del saber con distintas capacidades administrativas?, la sociedad y la sociología comprometida con el cambio, podría comprender que los límites entre los diferentes sistemas siempre van a subordinar el uso de la ciencia en las decisiones políticas o gubernamentales. En tal medida, necesariamente la sociología que propende por el cambio tendría que permear el sistema administrativo, dando lugar a funcionarios formados en investigación, con formación teórica sobre la sociedad y reconstruir los límites y formas de operar del ámbito administrativo de lo público.

La búsqueda real de cambio debe llevar a nuevas estrategias para conseguirlo, reconfigurando los límites mismos del sistema científico o el sistema administrativo público.

Sistema político y diseño de políticas públicas

El sistema político posee límites. La información académica pertenece al sistema científico. El relacionamiento de estos sistemas se da a partir de los límites de cada uno y la complejidad que estos van desarrollando con referencia a sí mismos y su entorno.

El hecho de que no existe una relación directa entre investigación y política, de que no se cumpla el criterio racionalista de integración lógica, se explica desde Luhmann por la pertenencia a diferentes sistemas, ciencia y política.

La relación entre investigación y políticas públicas existe, los dos sistemas se relacionan y existen como parte del entorno del otro. Pero no se puede esperar un uso masivo de investigaciones y producciones científicas en políticas públicas, simplemente porque el sistema político es un sistema autorreferencial, sus necesidades de reducción de complejidad y adaptación al entorno harán que se utilicen o no insumos informativos, ya sean de carácter académico, teológico, filosófico o ciudadano.

Los descritos usos coyunturales de la investigación en política como indican (Castelao, 2016), (Villegas Plá, 2015), ejemplifican la forma en que el sistema político justamente utiliza investigaciones pero a partir de sus lógicas internas, de sus procesos de funcionamiento interno, de sus límites.

Se explica así también el contraste entre el desarrollo de la medicina basada en evidencia (Jimenez, 2012), -en donde la relación entre investigación y la toma de decisiones médicas es mucho más estrecha, aun cuando los límites del sistema de salud impedirá en muchos casos utilizar las orientaciones surgidas en el estudio de fuentes académicas-, con la política basada en evidencia que no logra desarrollos tan notables.

El sistema político configura mecanismos de participación (Zuliani A, Bastidas A, & Ariza M, 2015), allí los insumos investigativos tiene cabida, pero tendrán que competir con otras ideas. El médico tiene una formación en investigación, mientras opera en el sistema científico funcionará según las formas de dicho sistema. Mientras opere en el sistema de salud lo hará según los límites de dicho sistema, pero la imbricación es mucho más probable. Los límites del sistema de salud dan mayor cabida al sistema de salud y la comunicación entre estos sería más extendida. Sin embargo, también se encuentran presentes las observaciones que presenta (Artacoiz, Oliva, Escribá-Agüir, & Zurriaga, 2010). Mientras que el político no necesariamente tiene formación en investigación, y los límites del sistema político le obligan además no limitarse ni extralimitarse en sus funciones.

Ante esto, podríamos decir que el sistema científico desarrolla prácticas para influir en política, podría ser el caso de la evaluación a políticas públicas (Pérez Yarahuán, 2015), o los observatorios de políticas públicas. También al interior de la ciencia, desde sus debates interno se puede ver el interés por influir en política (Monsiváis, 2013).

La sociología, como uno de los ámbitos científicos que realiza investigaciones y produce conocimientos, más que otras ciencias por su carácter reflexivo, tendría que constituir estrategias para integrar sus postulados al sistema político.

La sociología, si se pudiera entender como un sistema, tendría que configurar sus límites más allá de la generación de conocimiento, sino que el cambio social necesariamente tiene que hacer parte de sus formas internas de funcionamiento.

Conclusiones

Sociología aplicada

La sociología aplicada hace parte del sistema ciencia. El sistema ciencia posee límites, así como todo sistema. El impacto de la sociología sobre la sociedad, sobre los diferentes sistemas sociales no depende sólo del sistema ciencia ni del subsistema sociología.

La sociología aplicada debe aumentar su impacto en la sociedad, debe comunicar de mayor manera sus postulados. Nosotros, los sociólogos y nuestras actividades deben propender por una reconfiguración de los límites de nuestra profesión. Esto se traduce en el desarrollo de nuevas estrategias de divulgación del conocimiento, estrategias alternativas para la generación de cambio social, además de una necesaria integración del lenguaje del científico social con el lenguaje de la vida cotidiana.

La investigación como una de las principales actividades en las que es formado el sociólogo debe realizarse de forma consiente. Analizando sus posibles impactos sobre el sistema social, siendo por tanto, fundamentalmente reflexiva.

Políticas públicas

Las políticas públicas vinculan diversos sistemas en su desarrollo, sin embargo las *premisas de* decisión se articulan esencialmente al sistema político. En tal medida la investigación puede influir en la toma de decisiones en materia de política pública pero depende en especial del sistema político.

Es necesario por tanto, profundizar en esta dimensión y generar nuevas propuestas de investigación y acción. La teoría sociológica y el conocimiento sociológico deben tener como principal consumidor de estos al sociólogo mismo. El investigador que pretenda influir en políticas públicas, debe utilizar la misma teoría sociológica para comunicar los resultados de sus investigaciones de manera tal, que genere impactos reales en las políticas públicas en particular y la sociedad en general.

Políticas de compañía

En las organizaciones la ciencia influye de diferentes formas, sin embargo las premisas de decisión de la organización son las que deciden la forma en que el conocimiento se esparcirá dentro de la organización.

La investigación puede llegar a orientar las políticas de compañía a partir de aspectos externos. Tal como la ley influye y limita las acciones de las compañías, una fuerte actividad científica, con un alto relacionamiento con organizaciones puede influir en las políticas de compañía.

Un mayor conocimiento sociológico de la sociedad por parte de la sociedad misma, contribuiría a superar lógicas establecidas ya como hábitos y generar nuevas acciones. Para el caso de las políticas de compañía, la investigación social tiene mucho que aportar, tanto desde dentro como desde fuera de las organizaciones. Mayores desarrollos teóricos en cuento a este aspecto, fortalecerán estas ideas. El debate frente a esto, sin lugar a dudas, debe profundizarse.

Referencias

Álvarez, A. 1992. *Análisis de políticas públicas*. Serie Temas de Coyuntura en Gestión Pública No. 6. Centro de Documentación y Análisis de Información del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Caracas (Venezuela).

AMARA, N.; OUIOMET, M. y LANDRY, R. (2004): “New Evidence on Instrumental, Conceptual, and Symbolic Utilization of University Research in Government Agencies”, *Science Communication*, Vol. 26, No. 1, pp. 75-106.

ARZA, V. (2012): “Research organizations and policy making in Latin America”, *Background Paper del Workshop “What kind of development research centers Latin America needs?”*, organizado por REDMERCOSUR y IDRC-CRDI, Iguazú, 18 de noviembre de 2012, Argentina.

BAPTISTA, B.; BERNHEIM, R.; GARCÉ, A.y HERNÁNDEZ, E. (2010): “Consulta a Tomadores de Decisión en Políticas Públicas de Ciencia, Tecnología e Innovación sobre sus fuentes de información”, *Informe Regional*, Proyecto BID - IDB-TN-154.

Bourdieu, P. 2003. *Las estructuras sociales de la economía*. Barcelona: Editorial Anagrama.

CREWE, E. y YOUNG, J. (2002): "Bridging Research and Policy: Context, Evidence and Links", *Working Paper 173*, London, Overseas Development Institute.

BEYER, J. M. (1997): "Research utilization: Bridging the gap between communities". *Journal of Management Inquiry*, n°6 (1), pp. 17-22.

CARDEN, F. (2009): "Knowledge to policy. Making the most of development research", New Delhi, IDRC & Sage Publications.

HUBERMAN, M. (1990): "Linkage between Researchers and Practitioners: A Qualitative Study", *American Educational Research Journal*, Vol. 27, No. 2, pp. 363-391.

LANDRY, R.; AMARA, N. & LAMARI, M. (2001): "Utilization of social science research knowledge in Canada", *Research Policy*, Vol. 30, pp. 333-349.

LANDRY, R.; LAMARI, M. y AMARA, N. (2003): "The Extent and Determinants of the Utilization of University Research in Government Agencies", *Public Administration Review*, Vol. 63, No. 2, pp. 192-205.

Muñoz-Izquierdo, C. (2002). "Investigación educativa y políticas públicas", presentado en el taller sobre el uso del conocimiento generado por los investigadores educativos. Ouro Preto,

Brasil: Oficina Regional de la unesco para América Latina el Caribe (OREALC) y Fundación Ford.

————— (2004). *Investigación educativa y toma de decisiones en América Latina y el Caribe*. Documentos de Investigación del Instituto de Investigaciones para el Desarrollo de la Educación, núm. 1. México: UIA–INIDE. [[Links](#)]

————— (2004). *El sindicalismo mexicano frente a la reforma del Estado. El impacto de la descentralización educativa y el cambio político en el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación 1992–1998*. México: UIA.

Nutley, S., Walter, I. y Davies, H. (2007). *Using evidence. How research can inform public services*. Gran Bretaña: The Policy Press.

Roth, A. 2007. Enfoques y teorías para el análisis de las políticas públicas, cambio de la acción pública y transformaciones del Estado. En: J. I. Cuervo y otros (eds). *Ensayos sobre políticas públicas*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, pp. 29-63.

Reimers, F. y McGinn, N. (2000). *Diálogo informado. El uso de la investigación para conformar la política educativa*. México: CEE–AUSJAL.

STONE, D.; MAXWELL, S. y KEATING, M. (2001): “Bridging Research and Policy”. Disponible en: <http://depot.gdnet.org/gdnshare/pdf/Bridging.pdf>. Consultado el 20 de abril de 2013.

STUBRIN, L. y KABABE, Y. (2013) “Mecanismos que facilitan el diálogo entre la investigación y la política pública de CTI en Argentina”. *Ponencia en las Jornadas de Sociología de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la U.N.Cuyo*. Mendoza, 9 y 10 de mayo de 2013.

WEISS, C. (1992): “Helping Government Think: Functions and Consequences of Policy Analysis Organizations”, California, Sage Publications.

WEISS, C. (1979): “The many meanings of research utilization”. *Public Administration Review*, Vol. 39, No. 5, pp. 426-431.

WISEMAN, J. (2010): “Dancing with strangers: Understanding the parallel universes of academic researchers and public sector policy makers”. Disponible en:
http://www.anzsog.edu.au/media/upload/publication/25_occpaper_11_wiseman.pdf.

Consultado el 4 de mayo de 2013.

Bibliografía

- Artaco, L., Oliva, J., Escribá-Agüir, V., & Zurriaga, O. (2010). La salud en todas las políticas, un reto para la salud pública en España. *Gaceta Sanitaria*, 24, 1-6.
- Bayer, J. (2010). Customer segmentation in the telecommunications industry. *Database Marketing & Customer Strategy Management*, 37, 247-256.
- Cardona, J., Hihuita, L., & Ríos, L. (2016). *Revisiones sistemáticas de literatura científica*. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Carmona, C., Supelano, D., & Osejo, I. (15 de Junio de 2015). *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado el 8 de Enero de 2018, de [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/CDT/Desarrollo%20Territorial/Tip-FormatoPublicacion%20\(tipolog%C3%ADas\)%2023.pdf&action=default](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/CDT/Desarrollo%20Territorial/Tip-FormatoPublicacion%20(tipolog%C3%ADas)%2023.pdf&action=default)
- Castelao, M. E. (2016). Las políticas públicas y su visión de la economía social y solidaria en Argentina. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 61, 349-378.
- Coleman, J. (2011). *Fundamentos de Teoría Social*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Durkheim, E. (1967). *De la división social del trabajo*. Buenos Aires: Editorial Schapire S.R.L.
- Durkheim, É. (1999). *Las reglas del método sociológico*. Navarra: Ediciones Folio S.A.
- Fernández Esquinas, M. (2006). La sociología aplicada. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 11-39.
- Flores-Crespo, P. (2009). Investigación educativa y políticas públicas en México: una relación amorfa y elusiva. *Sinéctica*(33), 01-13.

- Fuentemayor, J. (2014). Política pública en América Latina en un contexto neoliberal: Una revisión crítica de sus enfoque, teorías y modelos. *Cinta de moebio*, 50, 39-52.
- Jimenez, R. E. (2012). Medicina basada en la evidencia, origen, verdades, falacias y aceptación en Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38, 702-713.
- Kababe, Y. (2014). La interacción entre investigación y política: aproximaciones conceptuales. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 9(25), 205-226.
- Lazzari, L. (1999). La segmentación de mercados mediante la aplicación de teoría de afinidad. *Cuadernos de CIMBAGE*(2), 27-44.
- Luhmann, N. (1984). *Sistemas sociales*. Barcelona: Anthropos.
- Luhmann, N. (1997). *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. Barcelona: Anthropos editorial.
- Luhmann, N. (2006). *La sociedad de la sociedad*. México: Herder.
- Martínez-Herrera, E., Agudelo-Suarez, A., & Moreno-Mattar, O. (2011). La epidemiología para la gestión social del conocimiento, "un trazador con sentido", en la construcción de políticas públicas en salud. *Revista Gerencia y Políticas en Salud*, 10(20), 36-45.
- Marx, K. (1978). *El dieciocho Brumario de Luis Bonaparte*. Pekín: Ediciones en lenguas extranjeras Pekín.
- Merton, R. K. (1992). Funciones manifiestas y latentes. En R. K. Merton, *Teoría y Estructura Sociales* (págs. 92-160). México: Fondo de Cultura Económica.
- Monsiváis, A. (2013). De convergencias necesarias: teoría política normativa e investigación empírica. *Intersticios Sociales*, 6, 1-28.

- Pachón-Bueno, A. (2014). El papel de la investigación en un observatorio de seguridad alimentaria y nutricional. Experiencia en el departamento de Caldas, Colombia. *Revista de Facultad de Medicina*, 62, 89-93.
- Pérez Yarahuán, G. (2015). La influencia de la evaluación externa en los programas gubernamentales para la educación básica. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20(66), 685-710.
- Roth Deubel, A.-N., & Robayo, F. (2015). Perfil y representatividad de la alta función pública del gobierno central de Colombia. *Cuadernos de administración*, 31(54), 17-27.
- Simmel, J. (1939). *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*. Buenos Aires: Espasa-Calpe Argentina S.A.
- Torres Nafarrete, J. (1998). Sistema y complejidad. La arquitectura de la teoría de Niklas Luhmann. *Metapolítica*, 2(8), 661-672.
- Vidal, J. (2012). Teoría de la Decisión: proceso de interacciones u organizaciones como sistemas de decisiones. *Cinta moebio*, 136-152.
- Villegas Plá, M. (2015). Pensadores y pobreza. El rol del conocimiento especializado en las políticas de lucha contra la pobreza en Uruguay. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60, 71-102.
- Weber, M. (2006). *Política y Ciencia*. Buenos Aires: Leviatán.
- Zuliani A, L., Bastidas A, M., & Ariza M, G. (2015). La participación: determinante social en la construcción de políticas públicas. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(1), 75-84.