



**El papel del sociólogo en las empresas: Una perspectiva desde el área de Diseño de Experiencia.**

Leydy Nataly Mosquera Sánchez

Informe de práctica presentado para optar al título de Sociólogo

Asesora

Maria Alejandra Estrada Carrillo Socióloga

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Sociología  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2023

<b>Cita</b>	(Mosquera Sánchez, 2023)
<b>Referencia</b>	Mosquera Sánchez L. (20223). <i>El papel del sociólogo en las empresas: Una perspectiva desde el área de Diseño de Experiencia</i> . [Informe de práctica].
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mamá y papá, por confiar en mis capacidades académicas y personales.

Agradezco a mis amigas y amigos, que me permiten desarrollar mi sentido crítico tan necesario para mi vida y profesión.

Agradezco a mi prima y hermana, por ser apoyo, amor y respeto para mis días, por permitirme no desistir y darme la oportunidad de ser quien soy.

Agradezco a los docentes de la Universidad de Antioquia que me hicieron enamorarme de la sociología, que con su quehacer me inspiraron e hicieron posible identificar mi vocación.

Agradezco a mis compañeras, por ser mujeres inteligentes, capaces y con una empatía gigante.

Las veo en el camino.

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Presentación .....	8
1 El papel del sociólogo en las empresas .....	9
2 Objetivos .....	12
3 Marco conceptual .....	13
4 Diseño metodológico.....	19
5 Sobre la función y relevancia de la sociología en el área de diseño de experiencia de Emtelco. .....	28
6 Sobre la relevancia y el sesgo metodológico del quehacer sociológico en el equipo de diseño de experiencia en Emtelco .....	32
7 Hablemos de interdisciplinariedad en el equipo de diseño de experiencia: otra forma en la que se expresa la relevancia de la sociología.....	37
8 Guía para el aprovechamiento de la práctica académica en el área de diseño de experiencia....	40
9 Hallazgos .....	42
10 Conclusiones .....	44
Referencias .....	47

**Lista de tablas**

**Tabla 1** Propuesta metodológica .....21

**Tabla 2** Guión de entrevista equipo de diseño de experiencia Emtelco .....23

**Tabla 3** Guión de entrevista (ex) practicantes de sociología en el área de diseño de experiencia de Emtelco .....25

## Resumen

La sociología como disciplina perteneciente a las ciencias sociales y humanas proporciona insumos metodológicos para entender el relacionamiento, la interacción y el comportamiento humano. En el contexto empresarial la sociología tiene un papel crucial en diferentes áreas que centralizan al ser humano; para este informe se tendrá en cuenta el área de diseño de experiencias puesto que la perspectiva sociológica ofrece un entendimiento profundo sobre cómo los individuos y grupos interactúan con productos, servicios, procesos y tecnologías, dándole a las empresas los insumos que les permitan contextualizar las necesidades, motivaciones y dinámicas de los clientes.

Este ejercicio académico partió desde la experiencia que tuvo en el área de diseño de experiencia de Emtelco la practicante de sociología, quien a partir de su trayectoria identificó elementos que obstaculizaron su aprendizaje y pretendió cerrar las brechas que hay entre la sociología como disciplina y el área de diseño de experiencia. El propósito de este trabajo es visibilizar la relevancia y el papel del sociólogo en el sector empresarial a partir de la escucha de la perspectiva organizacional, de la perspectiva de la estudiante que opta por el título de socióloga que realiza sus prácticas académicas en el área de diseño de experiencia en Emtelco y de la perspectiva de sus compañeros que transitan (ron) la misma trayectoria.

*Palabras claves:* Sociología en las empresas, diseño de experiencia, relevancia de la perspectiva sociológica.

### **Abstract**

Sociology as a discipline belonging to the social and human sciences provides methodological inputs to understand relationships, interactions and human behavior. In the business context, sociology has a crucial role in different areas that centralize the human being; For this report, the experience design area will be taken into account since the sociological perspective offers a deep understanding of how individuals and groups interact with products, services, processes and technologies, giving companies the inputs that allow them to contextualize the needs, motivations and dynamics of customers.

This academic exercise started from the experience that the sociology practitioner had in the experience design area of Emtelco, who, based on her career, identified elements that hindered her learning and tried to close the gaps that exist between sociology as a discipline and the area of experience design. The purpose of this work is to make visible the relevance and role of the sociologist in the business sector from listening to the organizational perspective, from the perspective of the student who opts for the title of sociologist who carries out her academic practices in the area of experience design at Emtelco and from the perspective of his colleagues who are going through the same path.

*Keywords:* Sociology in companies, experience design, relevance of the sociological perspective.

## **Presentación**

Una lluvia de preguntas e ideas fueron las que promovieron el desarrollo de este ejercicio académico. Desde el inicio de las prácticas académicas de la estudiante en la empresa Emtelco S.A.S, hubo un interés por reconocer el papel de la sociología en las empresas, esto de acuerdo a las actividades que la misma anticipaba realizar en el equipo de diseño de experiencia, considerando la capacidad que reconocía tener para contextualizar los insumos metodológicos aprendidos en su trayectoria académica. A partir de allí y guiado por la asesora, se logró establecer un tema inicial que iba de la mano con las motivaciones de la practicante y el primer acercamiento con el área de diseño de experiencia: la sociología de las emociones.

La práctica se desarrolló en modalidad remota, por lo que los acercamientos iniciales y presenciales a la empresa promovieron la idea de darle continuidad al tema inicial, que además podría vincularse con facilidad a una iniciativa que tenía la líder de la practicante en la empresa, sobre la creación de arquetipos de los creadores de experiencia, que avanzó hasta la propuesta metodológica para la recolección de datos y permitió reconocer algunas dinámicas que, junto la interacción con algunos miembros del equipo, permitían considerar viable el desarrollo del tema para el informe de práctica; lastimosamente el proyecto fue pospuesto y esto, junto a un par de traspiés tecnológicos por fallas en el equipo, suspendieron las actividades de la practicante en el área de diseño de experiencia.

Precisamente estos inconvenientes fueron los que re direccionaron y perfilaron este trabajo, pues a pesar de la vinculación de la practicante en la empresa, aún no se lograba identificar cuál era el quehacer del sociólogo en una empresa que se piensa por la experiencia del cliente. Luego de reconocer cuál era el propósito del informe, se estableció una ruta metodológica con la asesora que fue lo que le dio continuidad al trabajo que se desarrollará a continuación.



## **1 El papel del sociólogo en las empresas**

La sociología es la ciencia que se encarga de estudiar los fenómenos sociales, es decir, aquellos relacionados con la interacción, comportamiento, organización y desarrollo de las sociedades humanas. Reconociendo el dinamismo que caracteriza al ser humano, esta disciplina perteneciente a las ciencias sociales y humanas, ha sido relevante en los diferentes escenarios de la sociedad; así lo muestra un estudio realizado por diferentes sociólogos, ellos logran identificar “los años dorados de la sociología” específicamente en Medellín, a partir de diferentes sucesos, como la posguerra, en donde la teoría sociológica es considerada como fundamental para entender toda una coyuntura que comprendía aspectos interculturales, posibilitando además, la creación del departamento de sociología en diferentes universidades reconocidas del país (Ruiz & Villegas, 2005)

Sin embargo, el posicionamiento también venía junto con el encasillamiento del quehacer del sociólogo, que además de subestimar, reduce las capacidades de su ocupación en el campo que requiera intervenir. Podríamos decir entonces que, a diferencia de muchas profesiones, la sociología debe mostrar sus capacidades en los diferentes campos donde se manifieste las diversas formas de comunidad, por ejemplo, en sectores ejecutivos que tienen lógicas y procedimientos preestablecidos aparentemente diferentes al de las ciencias sociales y humanas; es así como nace un obstáculo para la sociología: incursionar en espacios empresariales donde la participación administrativa es generalmente hermética y cuyos participantes son profesionales afines a la razón social de la pequeña o gran sociedad llamada empresa.

Es la divulgación e identificación de las capacidades del sociólogo lo que hace que las empresas consideren la vinculación de un profesional de esta disciplina en su equipo de trabajo, pero ¿cuál es el área de la empresa en donde un profesional en sociología podría ejercer su labor? Específicamente este informe intentará dar cuenta de ello tomando como referencia las empresas que se especializan en la experiencia del cliente, cuyo objetivo es generar una interacción positiva y significativa en los usuarios a partir del diseño que logra proporcionar el equipo del departamento de experiencia; éste está conformado por profesionales de diferentes disciplinas, a quienes se les permite complejizar sus perspectivas y generar una experiencia satisfactoria para el cliente. En compañías de telecomunicaciones como los centros de servicio al cliente en línea que permiten facilitar la interacción del cliente con la empresa -tal como lo es Emtelco- emerge un departamento

llamado: Diseño de experiencia, que consta de diferentes profesionales (comunicadores, psicólogos y sociólogos) quienes trabajan para fortalecer la relación con el cliente e incrementar la satisfacción de éste con el producto o servicio

El reconocimiento de las capacidades del profesional en sociología fue lo que les permitió a los diseñadores de experiencia de Emtelco considerar una perspectiva sociológica que pudiera, a través de la conjunción de herramientas, generar nuevas estrategias que potencien la satisfacción del usuario. Sin embargo, el reconocimiento en sí mismo no es suficiente si la ocupación del sociólogo en la empresa es redundante y no le permite otras formas de relacionarse en la misma. Una alternativa para trascender del encasillamiento o el hermético reconocimiento<sup>1</sup> es haciendo uso de la interdisciplinariedad que hace parte de la formación académica del sociólogo, y se evidencia por medio de la integración de conceptos, teorías y métodos de otras disciplinas de las ciencias sociales y humanas que le permitan fortalecer su punto de vista en su trayectoria estudiantil; para este informe se entenderá el concepto desde un contexto epistemológico que propicia la transferencia de conocimientos más el diálogo de saberes entre las diferentes disciplinas y sus pares. (Pombo, 2013)

Debido a que este concepto (interdisciplinariedad) es precisamente lo que posibilita el equipo del departamento de diseño de experiencia en Emtelco con sus profesionales que poseen diferentes enfoques teóricos y metodológicos, se considera que un enfoque que se reconozca como interdisciplinario y además tenga un criterio sociológico, permitiría generar y robustecer estrategias que cumplan con el objetivo de la creación de diseños de experiencia satisfactorios

El principal fundamento para decidir incursionar en una práctica académica empresarial fue precisamente reconocer el encasillamiento que aqueja tanto a la sociología, y la necesidad propia de salir del mismo, identificando las capacidades que tienen las diferentes metodologías para ser contextualizadas en cualquiera que fuese el campo laboral. Aquella convicción de demostrar la importancia de una perspectiva sociológica junto a las diferentes opciones que proporciona el departamento para vincularse con la labor sociológica, más las necesidades que expresaba la convocatoria y que se toma como referencia para identificar grosso modo las expectativas del sector empresarial con la vinculación de profesionales en formación: “estudiantes motivados(as) en vivir esta experiencia de aprendizaje, dispuestos(as) a exponerse a retos profesionales y que aporten lo

---

<sup>1</sup> Es una propuesta conceptual de la estudiante que hace referencia a las creencias reduccionistas que hay respecto al quehacer del sociólogo en las empresas.

mejor de sí mismos(as) en el desarrollo de los proyectos” (Convocatoria Organización ISA, 2022) generaron algunas expectativas para el desarrollo de la práctica:

- La generación de ideas de proyectos enfocadas en la agenda empresarial que posibilitaran el mejoramiento de las dinámicas en el espacio laboral.
- Identificar lo que representa para el departamento de diseño de experiencia de Emtelco tener una perspectiva sociológica en su equipo, es decir indagar acerca de la relevancia del sociólogo en una empresa: ¿a qué proyectos los vinculan?, ¿a cuántos? Y ¿qué herramientas identificó el área de D.E de Emtelco en el profesional (practicante) de sociología para hacer uso de su labor?

En razón de la amplitud del tema, el desarrollo de este informe plantea un par de preguntas orientadoras que lo direccionan: la primera pretende identificar la expectativa que tiene Emtelco y su departamento de diseño de experiencia y es: ¿Qué aportes anticipan que proporcione una perspectiva sociológica? La segunda acude a la experiencia personal para, a partir de la práctica identificar ¿Cuál es el papel del sociólogo en una empresa que se piensa para la creación de la experiencia del cliente?

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Identificar cuál es la relevancia del sociólogo en el departamento de diseño de experiencia de Emtelco.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar las funciones del departamento diseño de experiencia de Emtelco (propósitos y tareas)
- Describir los aportes de la perspectiva sociológica en el área de diseño de experiencia.
- Precisar las funciones del practicante de sociología en el departamento de diseño.

### 3 Marco conceptual

La sociología en el sector empresarial se ha renombrado, reconfigurado y redefinido considerando el dinamismo propio de la sociedad que comprende la transformación del capitalismo. Es posible reconocer la relevancia del sociólogo en las empresas cuando logramos entender que la sociología es la encargada de identificar los problemas planteados por y para la empresa, como lo menciona (Dahrendorf, 1965 citado por Baigorri, 1996) en “La introducción a la Sociología de la Empresa”, donde también postula que, desde una perspectiva sociológica, es necesario reconocer a “la empresa como una de las instituciones fundamentales en la sociología moderna” (Baigorri, 1996, p. 53)

Ahora bien, las empresas tienen distintas apuestas para generar un vínculo con el cliente, es así como una compañía que se piensa por la experiencia del usuario, consta de un equipo encargado de la generación de estrategias que lo fidelicen. Por tal motivo nace el departamento de diseño de experiencia, cuyo objetivo es la creación y mejoramiento de las experiencias que los clientes tienen con la marca, los productos o servicios ofrecidos. Su propósito es diseñar y gestionar cada punto de contacto entre la empresa y los clientes con el fin de generar experiencias positivas, memorables y satisfactorias (La Rotta, & Arroyave, 2013)

En razón a esto es que el conocimiento del sociólogo es fundamental, debido a que éste permite pensarse la empresa como una institución social perteneciente a una sociedad global y que responde a las lógicas sistémicas y organizacionales de la misma. (Baigorri, 1996)

Hablar de perspectiva sociológica es reconocer que en las diferentes disciplinas que componen las ciencias sociales y humanas, cada una tiene su enfoque y diferenciación, esto puede corroborarse en su desarrollo metodológico, en donde puede ubicarse que las disciplinas implementan diferentes estrategias que les permite contemplar un mismo sujeto u objetivo de formas alternativas e igual de enriquecedoras. Es así como el hacer uso de la experiencia, de nuevo da unas luces que permiten la comprensión del concepto en la lógica de este informe; al inicio de la trayectoria académica de quien escribe, una docente comentó que la sociología agudizaba la vista convirtiéndola para siempre en una mirada sociológica que permitía ver lo que otras disciplinas no lograban y esto debido a la conjunción de herramientas que utilizaba en términos metodológicos que le permite hacer las preguntas correctas para desarrollar su objetivo. Es así como construimos de forma subjetiva, que el concepto de perspectiva sociológica se refiere a la forma en la que se

entienden las dinámicas de los diferentes escenarios donde se identifique la relación individuo y sociedad.

Por otro lado, el papel del sociólogo en las empresas puede ser variado y depende del enfoque y las necesidades específicas de cada organización. En general, el sociólogo puede desempeñar un papel importante en diferentes aspectos: el análisis de las dinámicas sociales, la cultura organizacional y las relaciones de poder dentro de la empresa; estos conceptos pueden enmarcarse en la teoría de sistema de roles abordada por Weber, en donde se reconoce que los individuos logran conocer y desarrollar pautas de conducta implícitas, expectativas, derechos y obligaciones que posibilitan la fluidez de las relaciones interpersonales y eventualmente las potencializan (Marín, 1981).

Ahora bien, en concordancia al desarrollo del informe y considerando la poca producción teórica que hay respecto a la relevancia del sociólogo en las empresas, se acude a la incorporación de conocimientos que permitan condensar la información encontrada; es así como la practicante acude a su trayectoria académica y logra inferir que uno de los propósitos de la sociología es proporcionar herramientas que puedan contextualizarse en cualquier sector.

Como lo mencionamos anteriormente, el desarrollo y contextualización de los conceptos permitirá dirigir y desenvolver el informe, por eso se mencionan de tal forma que le den estructura a la intención del mismo. Ahora, es importante reconocer que esta propuesta investigativa surge como un interés personal, impulsado por la pregunta más común al inicio de la formación académica de la estudiante y es: ¿en qué trabaja un sociólogo? Evidentemente este no es el interrogante que pretende responder este informe, pero repercute en el surgimiento del cuestionamiento por el quehacer sociológico y su relevancia en el equipo de diseño de experiencia de Emtelco. En el texto: *El apartado relevancia en los proyectos de investigación*, Carlinho aprueba que se haga uso de la perspectiva experiencial y el interés subjetivo, permitiendo que a partir de esa conjunción aparezca la curiosidad por el reconocimiento de vacíos epistemológicos, sin que esto signifique que una propuesta que se considere innovadora por no haberse abordado, sea relevante; así pues, lo que cierra esta brecha entre relevancia y subjetividad es “la posibilidad de aportar a algún debate en curso dentro de la comunidad que investiga el tema” (Carlinho, 2021. p.1)

Es así como este informe considera la relevancia como uno de sus conceptos principales, ya que apunta hacia el reconocimiento de la sociología en diferentes esferas de la vida social, en

este caso en el sector empresarial y específicamente en el Departamento de diseño de experiencia de Emtelco. Entonces, en el planteamiento de este informe se concibe la relevancia como la contribución que pueda tener la investigación en la producción teórica existente del papel de la sociología en las empresas.

De este modo, la lógica de la relevancia práctica o aplicada propuesta por (Carlinho, 2021), que se refiere “al aporte y utilidad que tendrá la investigación y la posibilidad de ser contextualizados” (Carlino, 2021) logra esclarecer y complejizar aún más este concepto, pues previendo que este proyecto investigativo identificará el porqué de una perspectiva sociológica en una empresa que se piensa por la experiencia, su relevancia a partir del reconocimiento de cuáles y cuántos son los proyectos que requieren del profesional o practicante de sociología y demás aspectos que proporcionarán insumos para responder la pregunta inicial del informe; los resultados contribuirán de forma teórica al servir como insumo tanto para los estudiantes en formación que opten por prácticas académicas, como para el Departamento de experiencia de Emtelco.

Dicho esto, para potenciar el concepto de relevancia, entenderemos que la misma no responde a una lógica estratégica, en donde se trabaja bajo la demanda que pueda tener el tema en cuestión, sino que, por el contrario y tal como lo menciona (Sutz, 2014) en el texto “Calidad y relevancia en la investigación universitaria: apuntes para avanzar hacia su convergencia”, son las preguntas, críticas y preocupaciones del mundo personal lo que carga de significado la apreciación subjetiva del tema de investigación. (Sutz, 2014).

Por otra parte, es probable que el lector pueda identificar y reconocer en su trayectoria académica o personal el concepto de encasillamiento, pero irónicamente no hay una definición teórica que nos permita entenderlo de manera clara, precisa y homogénea. Siendo así, concordamos con (Santos, 2018) en su texto llamado “La crítica de Unamuno hacia la pedagogía en cuanto a ciencia independiente”, cita al mismo (Unamuno) y su oposición crítica hacia el sistema educativo en España, mencionando el encasillamiento profesional como uno de los obstáculos más relevantes, reconociendo que éste dificulta alejarnos de los conocimientos aprendidos en la trayectoria académica de cada quién. A diferencia de lo que plantea el autor, el encasillamiento tal cual como él lo describe es una barrera que el departamento de Sociología se ha propuesto superar; al menos así lo logra identificar la practicante, quien reconoce que a lo largo de su trayectoria académica los diferentes cursos del pregrado le otorgaron insumos que le permiten contextualizar, a través de sus conocimientos, el quehacer sociológico.

Cuando se menciona el encasillamiento del quehacer sociológico y la experiencia académica de la practicante, es con el propósito de destacar la apuesta metodológica interdisciplinaria que ha ofrecido la facultad en los diferentes cursos, que permiten robustecer las herramientas que posibiliten desarrollar las habilidades investigativas que logren ser usadas en diferentes contextos, para así alejar la sociología del estigma un poco reduccionista de su función y/o quehacer. Un autor que permite dar luces de este planteamiento es Bourdieu, que aunque no abordó explícitamente en su obra el concepto de encasillamiento y la interdisciplinariedad, sí criticó la tendencia de la sociología a limitarse a la academia y abogó por una sociología más comprometida y relevante para abordar los problemas sociales; de hecho en varias reseñas se puede encontrar cómo, debido a su trayectoria y compromiso con diferentes aspectos de las realidades sociales, era complejo ubicarlo en una sola disciplina, lo que influyó a que algunos académicos lo nombraran maestro de la interdisciplinariedad (Yáñez, 2002) hablar de interdisciplinariedad en sí es complejo, ya que no hay un concepto de la misma que dé cuenta de una sola definición (Pombo, 2013).

Es así como en favor al desarrollo de este informe, se tendrá en consideración las nociones que esclarezcan la relevancia del ejercicio interdisciplinario. Hablando estrictamente del concepto de interdisciplinariedad, sabemos que sugiere un diálogo de saberes que comprende enfoques que le permitan abordar de otras formas diferentes contextos, posibilitando la conjunción de otras disciplinas a partir de la colaboración y cooperación entre las mismas, “aportando cada una de ellas sus propios esquemas conceptuales en el plano de la teoría o de la investigación empírica” (Fernández, 2004. p.174) Además cuando se habla de la sociología y la interdisciplinariedad, esta última supone un planteamiento que intenta identificar perspectivas similares que permitan conformar una totalidad en las ciencias sociales sin dejar a un lado las características propias de cada disciplina, entendiendo entonces que la interdisciplinariedad es posible si existe una relación entre las diferentes disciplinas que estén en consideración (Requejo, 1987).

La interdisciplinariedad en el departamento de diseño de experiencia posibilita la integración de conocimientos y enfoques provenientes de las diversas disciplinas que componen el equipo y que permiten enriquecer el diseño. Es lo que promueve el diálogo que le da sentido a la creación de experiencia del usuario.

Ya que se logra identificar que el sociólogo tiene las habilidades necesarias para implementar sus conocimientos en el sector empresarial: las organizaciones pueden abordar



diferentes obstáculos que se presentan en las mismas; para esto, (Oszlak, 2017) en su texto llamado “el fenómeno burocrático”, cita a Michel Crozier y su planteamiento de que los sociólogos pueden desempeñar un papel importante en los aspectos relacionados con el diagnóstico y análisis de las dinámicas y relaciones de poder concebidas en las empresas. Considerando este planteamiento se infieren las siguientes maneras en las que puede participar un sociólogo en empresas, a partir de su teoría de las organizaciones:

**Análisis de las estructuras de poder en las empresas:** los sociólogos pueden investigar y analizar las relaciones de poder existentes dentro de la organización, identificando cómo se distribuye y ejerce el poder entre los actores. Esto permite comprender las dinámicas que se presentan en el ámbito organizacional y reconocer las estructuras informales que posibilitan otras formas de relacionamiento, que permiten la implementación de diferentes estrategias que subyacen en el ámbito empresarial y que influye en la toma de decisiones para el adecuado funcionamiento de la empresa.

**Estudios del comportamiento organizacional:** Identificando la compatibilidad de las normas, los valores y las prácticas postuladas por las empresas y si éstas logran compaginar con el comportamiento de los individuos dentro de la empresa. Esto implica comprender las dinámicas grupales, los mecanismos de conformidad y resistencia, reconociendo que los mismos afectan de cualquier manera la eficiencia y la cooperación en el entorno laboral.

**Diseño de intervenciones y estrategias de cambio:** Los sociólogos pueden utilizar su conocimiento y comprensión de las dinámicas organizacionales para proponer intervenciones y estrategias de cambio que aborden los desafíos y las problemáticas identificadas. Esto puede incluir la implementación de nuevos procesos de comunicación, la mejora de la gestión del cambio, la promoción de la participación y la colaboración, entre otras acciones.

Para finalizar, la estudiante precisa transmitirle al lector la reflexión constante que tuvo para el desarrollo del marco conceptual, pues a pesar de ser conceptos continuamente escuchados en el transcurso de su trayectoria académica, contextualizarlos para éste ejercicio académico fue una tarea compleja aun cuando el resultado fue enriquecedor para su entendimiento profesional. Se da

por sentido el conocimiento de diferentes nociones sólo por la repetición de la misma en diferentes contextos, la complejidad de las ideas radica en la posibilidad de sustentar las definiciones o interpretaciones de las mismas.

#### 4 Diseño metodológico

Para este momento quien lea éste informe, tendrá presente que este ejercicio es el resultado de diferentes elementos que atraviesan la trayectoria académica de la practicante: en sus inicios cuando le preguntaban por el quehacer sociológico y en el transcurso de los últimos semestres al considerar una práctica académica en el sector empresarial y las expectativas que las mismas le generaban. Es así, como a partir de allí se ha podido direccionar este proyecto de investigación, ya que es la conjunción de experiencia y expectativa lo que ha permitido condensar, contextualizar e inferir en cada noción planteada con anterioridad.

Es así como se logró identificar que la experiencia y la expectativa ocupan un lugar importante en este informe académico en términos de su desarrollo, y de la definición de los conceptos, que a su vez, permitieron establecer las unidades de análisis que son los sujetos depositarios del par de nociones (la experiencia y la expectativa cada); reconociendo que éstos posibilitarán la respuesta a la pregunta por el quehacer sociológico en el departamento de diseño de experiencia de Emtelco desde dos perspectivas:

- La **organizacional**, que permita identificar qué aportes anticipan que proporcione una mirada sociológica en el equipo de diseño de experiencia, a partir del reconocimiento de sus expectativas como organización que solicita al practicante de sociología y así contrastarlo con la realidad de los requerimientos en la práctica académica en el sector empresarial.
- La segunda es la **experiencial**, donde en conjunto con otros estudiantes que optaron por la práctica académica empresarial, se identificarán elementos que le permitirán a la practicante que escribe, contrastar ambas perspectivas (empresarial y experiencias) y así establecer un paralelo en donde se identifiquen similitudes, diferencias y cumplimiento de las expectativas propias de los diferentes puntos de vista de los sujetos depositarios, con respecto al quehacer sociológico en el equipo de diseño de experiencia.

En función de lo anterior, es un enfoque cualitativo el más adecuado para resolver estas preguntas que son la clave del informe, ya que, como lo mencionan (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014) en el texto Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos, su propuesta

metodológica posibilita, a través de las diferentes técnicas y herramientas volver y darle relevancia al sujeto en su subjetividad (conocimiento, crítica, posturas y demás) lo que permitiría por medio del reconocimiento de esas perspectivas, identificar la relevancia del practicante de sociología en el equipo de diseño de experiencia según los integrantes del mismo.

A continuación, las técnicas e instrumentos que permitirá el levantamiento de datos que posibilitarán establecer una suerte de triangulación entre la teoría, la perspectiva del equipo de diseño de experiencia, junto a los (ex) practicantes de sociología y la conjunción de estos dos factores que proporcionará la respuesta del objetivo principal: el papel y la relevancia del sociólogo en el área de diseño de experiencia

**Tabla 1**

*Propuesta metodológica*

<b>Enfoque</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
Cualitativo	Identificar las funciones del departamento de diseño de experiencia de Emtelco (propósitos y tareas)	- Entrevista semiestructurada con el Jefe del departamento de experiencia de Emtelco	Guía-formato de entrevista Plataforma Teams
	Describir los aportes de la perspectiva sociológica en el área de diseño de experiencia.	- Entrevista con el Jefe de los practicantes del departamento de diseño de experiencia.	Cuaderno de notas
	Describir las funciones del practicante de sociología	- Tres entrevistas semiestructuradas a	Guía-formato de entrevista. Plataforma Teams

	<p>en el departamento de diseño</p>	<p>miembros del equipo de diseño de experiencia.</p> <p>- Entrevista a 3 practicantes (antiguos y actuales) de sociología del departamento de diseño de experiencia</p>	<p>Cuaderno de notas</p>
--	-------------------------------------	---	--------------------------

Debido a la intencionalidad de este ejercicio académico, se reconoce que la entrevista semiestructurada es la técnica que permitirá reconocer el papel y la relevancia del sociólogo en el departamento de experiencia de Emtelco, ya que la misma permite fluidez y flexibilización que aporta la subjetividad en el proceso de recolección de datos. Tal y como lo menciona De Toscano (2009) la entrevista semiestructurada tiene la capacidad de ajustarse al entrevistador, en ella prima la habilidad de reconocer aspectos relevantes que surgen a partir del diálogo y que, según el criterio de la estudiante, proporciona respuestas orgánicas al tener un papel significativo la experiencia; a su vez, facilita el proceso analítico e interpretativo del informe.

A continuación, se presentará los perfiles o trayectoria académica de los integrantes del equipo del área de diseño de experiencia y el cargo que ocupan en Emtelco:

- Un administrador de negocios especialista en Gerencia financiera que además cursó tres semestres de sociología en la Universidad de Antioquia - Especialista en diseño de experiencia para el cliente Comfama.
- Un ingeniero de materiales - Especialista en diseño de soluciones en el área de diseño de experiencia.
- Una administradora tecnológica que cursa una maestría en neuromarketing – Especialista en diseño de experiencia al cliente
- Un ingeniero de sistemas especialista en gestión empresarial – Especialista en diseño de experiencia al cliente
- Una comunicadora social – Especialista en el diseño de experiencia al cliente.
- Una ingeniera financiera – Especialista en diseño de experiencia al cliente.

- El gerente del área de diseño de experiencia de Emtelco.
- Un practicante de sociología en el área de diseño de experiencia en el área de Emtelco.
- Dos sociólogos titulados, ex practicantes en el área de diseño de experiencia en Emtelco.

El siguiente es el guion de entrevista aplicada al equipo de diseño de experiencia de Emtelco, el cual pretende identificar, a través de las preguntas específicas, elementos claves que den cuenta de la relevancia de la perspectiva sociológica desde el punto de vista organizacional:

**Tabla 2.**

*Guion de entrevista equipo de diseño de experiencia Emtelco*

Objetivo	Preguntas
Identificar las funciones del departamento diseño de experiencia de Emtelco (propósitos y tareas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las funciones del departamento de diseño de experiencia de Emtelco?</li> <li>1.1 ¿Cuáles son las tareas que permiten el funcionamiento del departamento de diseño de experiencia?</li> <li>1.2 ¿Cómo su profesión le permitió estar en el equipo de diseño de experiencia?                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el aporte que desde tu profesión le das al diseño de experiencia?</li> </ul> </li> <li>1.3 ¿Hace cuánto tiempo se inició con la vinculación de los practicantes de Sociología? ¿Por qué?</li> <li>1.4 ¿Qué cualidades identificó el área de diseño de experiencia del practicante de sociología para hacer uso de su labor?</li> <li>1.5 ¿Puedes identificar en cuál (y cómo) de esas funciones ha sido relevante los practicantes de sociología?</li> </ol>

<p>Describir las funciones del practicante de sociología en el área de diseño de experiencia.</p>	<p>2. ¿Cuál es la función del practicante de sociología en el área de diseño de experiencia?</p> <p>1.1 ¿Qué aportes anticipan que proporcione la perspectiva del practicante de sociología?</p> <p>1.2 De los aportes anteriores, ¿cuál ha logrado identificar en el transcurrir de la práctica académica de los(as) sociólogos(as)?</p> <p>1.3 ¿Qué tipo de recomendaciones hacen los practicantes de sociología en los proyectos a los que se les vincula?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la respuesta anterior fue sí, ¿cuántas de ellas han sido tenidas en cuenta?</li> <li>- Si la respuesta es no, ¿por qué cree que los practicantes no hacen recomendaciones al equipo de diseño de experiencia?</li> <li>- ¿Cuáles son las actividades del practicante de sociología en el departamento de diseño de experiencia?</li> </ul> <p>1.5 ¿En cuáles proyectos se vincula al practicante de sociología y por qué?</p> <p>1.6 ¿En qué otros proyectos consideran sería oportuna la participación del practicante de sociología?</p> <p>1.7 A partir del reconocimiento de las funciones del practicante en sociología, ¿cree usted que un practicante puede participar en la co-creación de un proyecto investigativo?</p>
<p>Describir los aportes de la perspectiva sociológica en el departamento de diseño de experiencia.</p>	<p>1. ¿Cuál es la importancia de una perspectiva sociológica para el área de diseño de experiencia?</p> <p>1.1 ¿Qué idea tienes de lo que es la sociología?</p> <p>1.2 ¿Qué hace un sociólogo que no hace un miembro del equipo de diseño de experiencia?</p>

	<p>1.3 ¿Por qué crees que no hay un sociólogo de planta en el equipo de diseño de experiencia en Emtelco?</p> <p>1.4 De eso que usted entiende como sociología, ¿la podría relacionar con su profesión?</p> <p>1.5 ¿Considera relevante el papel del sociólogo en el equipo de diseño de experiencia? ¿Por qué?</p> <p>1.6 ¿Podría mencionar una enseñanza/conocimiento/aprendizaje que le proporcionó algún practicante de sociología al equipo?</p>
--	---

Siguiendo también con la lógica del desarrollo del informe, se elabora una entrevista en el mismo formato que considere la perspectiva que dé voz a las realidades de los profesionales en formación de sociología que decidieron realizar su práctica académica en el área de diseño de experiencia de Emtelco; para esto se tuvieron en cuenta los practicantes que aún están en la empresa y los ya titulados. Este formato se presenta a continuación:

**Tabla 3.**

*Guion de entrevista (ex) practicantes de sociología en el área de diseño de experiencia de Emtelco*

<b>Objetivo</b>	<b>Preguntas</b>
Identificar el conocimiento de las funciones del departamento diseño de experiencia de Emtelco (propósitos y tareas)	<p>1. ¿Cuál fue la razón por la que elegiste la práctica empresarial en Emtelco?</p> <p>1.1. ¿Conocías las actividades del área de diseño de experiencia de Emtelco?</p> <p>1.2 Puedes mencionar cuáles creías que iban a ser tus funciones y cuáles son (fueron) en realidad.</p> <p>1.3 ¿Cuáles crees que fueron las capacidades que identificó el departamento de diseño de experiencia para solicitar a un practicante sociólogo?</p> <p>1.4 ¿Identificas en cuales funciones del departamento ha sido (fue) relevante tu acompañamiento como sociólogo en formación?</p>



	<p>1.5 ¿Qué aportes anticipas que proporcionará la práctica en el departamento de diseño de experiencia para tu trayectoria académica y profesional?</p> <p>1.6 De los aportes anteriores, ¿cuál has logrado (lograste) identificar en el transcurrir de la práctica académica?</p> <p>1.7</p>
<p>Describir las funciones del practicante de sociología en el departamento de diseño.</p>	<p>2 ¿Cuál es la función del practicante de sociología en el área de diseño de experiencia?</p> <p>2.2 ¿En cuántos proyectos has estado vinculado en la práctica académica? ¿de qué tipo? ¿cuál era tu función en ellos?</p> <p>2.3 ¿En qué otros proyectos crees que sería oportuna tu función como practicante de sociología?</p> <p>2.4 ¿Cuáles han sido (fueron) las actividades reales que desempeñaste en la práctica académica?</p> <p>2.5 Según tu experiencia y reconociendo tus capacidades, ¿crees que tienes la capacidad de co-crear un proyecto con el equipo de diseño de experiencia?</p>
<p>Describir los aportes y la relevancia de la perspectiva sociológica en el departamento de diseño de experiencia.</p>	<p>3 ¿Cuál es la relevancia de la perspectiva sociológica?</p> <p>3.1 ¿Cuál es el papel del sociólogo en una empresa que se piensa la creación de la experiencia del cliente?</p> <p>3.2 ¿Has tenido (tuviste) la oportunidad de hacer recomendaciones en los proyectos en los que fuiste (has sido) vinculado? ¿En qué aspecto? ¿Fue tomada en cuenta?</p> <p>3.3 De acuerdo a tu experiencia, ¿consideras relevante la perspectiva sociológica en una empresa que se piensa por la experiencia?</p> <p>3.4 ¿Por qué crees que no hay un sociólogo de planta en el área de diseño de experiencia?</p>

	<p>3.5 ¿Podrías mencionar alguna enseñanza (de cualquier tipo) que te dejó (ha dejado) la experiencia como practicante en el área de diseño de experiencia de Emtelco?</p> <p>3.6 Según las dinámicas de la empresa, ¿consideras relevante el papel del practicante de sociología en el área de diseño de experiencia?</p>
--	--

**De la aplicación de entrevistas:** Este ejercicio investigativo requería la aplicación de una técnica que posibilitara, como se mencionaba anteriormente y en caso de ser necesario, re-configurar el guion de preguntas que permitieran contemplar la información valiosa proporcionada por los entrevistados. En el transcurso de cada entrevista surgieron elementos que se convirtieron en una pregunta valiosa para el desarrollo de los objetivos, por ejemplo, la interrogante por la no vinculación del profesional en sociología en el equipo de diseño de experiencia de la empresa. De las 10 entrevistas planificadas, sólo la pactada con el gerente del área de diseño de experiencia no pudo realizarse por contratiempos administrativos, sin embargo y a pesar de lo valioso que hubiese sido conocer su perspectiva para la realización de este ejercicio académico, se considera hubo una saturación en la recolección de la información sin mayor alteración en la propuesta metodológica inicial.

**Para el análisis:** El uso de los instrumentos facilitó la manera de construir el análisis; la grabación de las entrevistas posibilitaría la transcripción de las ideas principales, además, los apuntes de la practicante rescatarían nociones importantes que surgieron a través de la conversación y que son útiles para la triangulación de la información recolectada. Este ejercicio proporcionó un documento robusto, que permitiría esclarecer la ruta analítica que se planteará a continuación:

- Establecer categorías analíticas a partir de la triangulación entre los objetivos, los conceptos planteados en el marco conceptual y lo recolectado en las entrevistas.
- Identificar y agrupar hallazgos que permitan dar respuesta a las preguntas planteadas en el desarrollo del informe.

- Proponer una guía para el aprovechamiento de las capacidades metodológicas de los practicantes de sociología en las empresas

## **5 Sobre la función y relevancia de la sociología en el área de diseño de experiencia de Emtelco.**

La relación de la sociología como disciplina en función a una empresa que se piensa por la experiencia centrada al cliente es tan clara, que oscurece. En el desarrollo metodológico de este ejercicio investigativo hubo una pregunta movilizadora que a su vez impactaba favorablemente la continuidad de la entrevista y es el por qué no hay un profesional sociólogo en el equipo del área de diseño de experiencia de Emtelco. En definitiva, no es porque no exista un reconocimiento de la importancia de la perspectiva sociológica en el equipo, porque de hecho los integrantes del mismo identifican de manera unilateral que aunque su experiencia laboral más que su profesión es lo que les ha permitido hacer parte del personal del área de diseño de experiencia, es pertinente la vinculación de la sociología porque entienden que hay destrezas metodológicas que proporciona el pregrado. Fue así como un año después de la creación del área de diseño iniciaron a requerir de esta mirada, al entender que su diseño era para las personas y que, así mismo, la experiencia que proporcionan debería centrarse en entenderlas y proponer soluciones que generen la fidelización del cliente a partir de los procesos estratégicos y metodológicos desarrollados por la empresa y pensados en y para el usuario.

Es así como ante la pregunta por las cualidades que identificó el área de diseño de experiencia para solicitar el acompañamiento de los practicantes de sociología, el ingeniero de sistemas especialista en el diseño de soluciones que hace parte del área de diseño de experiencia mencionó:

No voy a hablar desde lo que yo supondría que la empresa necesita sino cómo lo veo yo. Yo lo veo como la necesidad de contar con una profesión que nos ayude a identificar cual es, digamos... la historia y el comportamiento de los usuarios, por los cuales vamos a tener que iniciar a hacer ese diseño de la experiencia; porque de alguna forma nosotros no somos los expertos en conocer esos comportamientos, esas variables que inciden o no en cómo interpretar correctamente a un usuario final desde diferentes puntos de vista a nivel sociológico (Giraldo, comunicación personal ,2023)

A partir de ese reconocimiento surgieron unos aspectos generales que permiten entender la expectativa de los diseñadores de experiencia de Emtelco respecto a la función y participación de los practicantes y su apoyo al equipo, en relación a las capacidades que los mismos asumen proporciona sociología y que se presentan a continuación:

- Lectura de la sociedad.
- Descifrar el comportamiento de clientes o empleados y su relación con la sociedad.
- Identificación de tendencias.
- Investigación.
- Identificar los por qué de las decisiones y motivaciones de los usuarios.
- Análisis de información
- Estados del arte.
- Definición de protopersonas – arquetipos<sup>2</sup>
- Diagnóstico.
- Participación en los procesos de cocreación en proyectos.
- Estudio de las ciencias del comportamiento.
- Participación en las fases de inspiración e interpretación.
- En todas las etapas de los modelos de relacionamiento.

Así mismo, los miembros del equipo además de comprender e identificar las cualidades propias del sociólogo, entienden el para qué de la vinculación de una perspectiva sociológica en el área de diseño de experiencia. Con esta comprensión, se supondría el adecuado uso de las capacidades y/o recomendaciones que hace el practicante.

Todo eso desde mi concepción. Inició cuando empezamos a trabajar con compartimiento del consumidor, entonces el comportamiento del consumidor siempre estuvo muy asociado a un tema de mercadeo... pero cuando dijimos venga el consumidor puede ser un usuario y un herramienta, entonces empezamos a notar que no era solo un comportamiento asociado al consumo sino que estábamos trabajando con personas y que esas personas tienen

---

<sup>2</sup> Las protopersonas o arquetipos para el diseño de experiencia son los perfiles que se establecen a partir de las necesidades, motivaciones y comportamientos generales de los clientes.

diferentes necesidades, viven en diferentes partes y que con base a ese concepto es que realmente consumen (...) y dijimos necesitamos una visión, una perspectiva, que nos ayude a analizar el contexto, que nos ayude identificando cosas de las personas que nosotros no entendemos pero que están ahí y modifican su comportamiento (Castrillón, comunicación personal, 2023)

Ahora bien, practicantes actuales y antiguos, coinciden en que el área de diseño reconoció como cualidad del sociólogo la capacidad de adquirir un pensamiento holístico y a su vez humanístico, en donde lo uno facilitara el reconocimiento de tendencias y que lo segundo, lo soportara a través del componente humano que es lo que permite la experiencia pensada en el cliente. Además, desde ambas perspectivas se acepta que hay unas destrezas metodológicas que son propias del profesional en sociología, que hace que su participación sea fundamental para el desarrollo de la estrategia de trabajo del diseño de experiencia.

Una de las ex practicantes, que además labora en el área de diseño de experiencia en una empresa, identifica las cualidades que tiene la sociología y su pertinencia en la vinculación al equipo:

Yo creo que esa capacidad de análisis y de entendimiento que tenemos del comportamiento de las personas desde lo social, que hacen que cobre relevancia para que una empresa decida tener un sociólogo. Creo que nosotros somos quienes tenemos conocimiento metodológico, incluso en técnicas o herramientas de investigación que muchas veces las áreas de pronto no tienen, Emtelco sí ha sido, o si tiene algo estructurado, pero nosotros sí tenemos ese conocimiento que es muy pero muy importante a la hora de hacer ese diseño de experiencia” (Cadavid, comunicación personal, 2023)

Teniendo en cuenta lo anterior, la sociología como disciplina perteneciente a las ciencias sociales y humanas, y su capacidad de entender el comportamiento humano, las interacciones sociales y las estructuras de la sociedad, tiene mucho que ofrecer en el diseño de la experiencia centrada en el cliente; según el desarrollo de este informe, se plantea elementos que sintetizan la pertinencia de la sociológica en las empresas creadoras de diseño de experiencia, como lo es Emtelco:

- El sociólogo tiene destrezas para analizar y comprender el comportamiento humano e identificar la relación que establece el mismo dentro de los diferentes contextos sociales, su vinculación es apropiada para las empresas que se piensan por la relación con sus empleados y la experiencia del cliente al obtener información sobre la interacción e intereses de usuarios y empleados que permitan el análisis que den cuenta de los factores sociales que influyen en su comportamiento, esto a su vez es fundamental para ejercer en el ámbito organizacional.
- En una empresa que piensa en la experiencia del cliente, el sociólogo puede contribuir a las investigaciones que pretenden recolectar información que comprendan la perspectiva del consumidor; debido a su capacidad interpretativa y analítica, puede estudiar patrones, preferencias y diferentes dinámicas sociales son fundamentales para poder adaptar sus estrategias para la satisfacción de sus clientes y empleados si lo requiere.

Por último, es de aclarar que con esta información no se pretende desconocer la pertinencia de los aporte de las otras disciplinas que hacen parte del área de diseño de experiencia de Emtelco, pues se reconoce que han permitido el funcionamiento de alguna u otra manera: aunque algunos especialistas del equipo no pueden vincular su profesión con el área de diseño de experiencia, sí resaltan que la vocación y la experiencia posibilitan diseñar experiencias; los que sí logran establecer ese relacionamiento identifican que, aunque desde diferentes perspectivas metodológicas, todas las disciplinas están pensadas al servicio del ser humano. En este informe sólo se quiere recalcar que la sociología aporta una comprensión más profunda y contextualizada de los clientes, lo cual puede resultar en un diseño más efectivo al usar sus conocimientos metodológicos para centrar el usuario en la creación de los productos, servicios y experiencias.

## **6 Sobre la relevancia y el sesgo metodológico del quehacer sociológico en el equipo de diseño de experiencia en Emtelco**

Dándole continuidad al desarrollo analítico, en este punto se pretende visibilizar la dicotomía que hay con el concepto de relevancia y cómo esto obstaculiza el desenvolvimiento de las capacidades del practicante de sociología en el área de diseño de experiencia de Emtelco en la actualidad.

De acuerdo con el planteamiento de (Carlinho, 2021) sobre relevancia y acudiendo a la contextualización conceptual, se podría decir que la sociología como disciplina en función al diseño de experiencia en las empresas es relevante en cuanto a los aportes metodológicos que puede tener la misma en las distintas actividades que permiten el funcionamiento del área. En este caso, la dificultad que presenta Emtelco actualmente no es por el desconocimiento de la relevancia de la sociología para el diseño de experiencia, porque de hecho es lo que más valora el equipo, sino porque se percibe una suerte de sesgo metodológicamente hablando respecto a las capacidades del practicante en sociología que no permite el aprovechamiento de las mismas y se manifiesta en las actividades que realiza el profesional en formación, pues al concentrar sus labor en el análisis e interpretación de datos cualitativos, están reduciendo las aptitudes metodológicas propias de la sociología

En ese sentido, se podría inferir que la experticia de los miembros del equipo junto con el entendimiento de las funciones del diseño de experiencia, generó una especie de autonomía, “(...) las personas que estamos tenemos muchas fortalezas en términos muy cualitativos de cliente” (Urán, comunicación personal, 2023) pues cada uno de los integrantes, como se mencionaba con anterioridad, descubrió como ser desde su labor y vocación, diseñador de experiencia, al sentir que “todos somos diseñadores de experiencia al cliente” (Gaviria, comunicación personal, 2023) Sin embargo, si partimos de esa noción no sería inadecuado plantear el siguiente interrogante: ¿por qué si todos podemos diseñar experiencia, es relevante la perspectiva sociológica? Para responder esta pregunta se acudirá a uno de los especialistas en diseño de experiencia, que recoge la opinión de sus compañeros al decir que:

Hay diferentes variables que son importantes, se consideran primero para movilizar la experiencia. Entonces es como la punta del iceberg, la punta del iceberg es todo, lo que



todo el mundo ve, pero está la parte tapada del iceberg, hacia abajo que es donde hay mucha información. Si no tenemos estas áreas tan especializadas como las de ustedes, la sociología, se nos quedan por fuera información importante para uno poder interpretar más precisamente cuál es el sentir de un usuario al enfrentarse a un proceso o a un servicio. Y ahí es donde está la clave para nosotros poder diseñar de manera correcta un servicio, en conocer todas las variables y poder darle solución (Gaviria, comunicación personal, 2023)

De esta manera, y tal como se presumía al principio de este apartado, se podría decir que ahora en el área de diseño de experiencia se presenta una separación entre lo que se sabe y lo que se practica, pues, aunque se conocen los insumos que proporciona la sociología al diseño de experiencia, en términos prácticos, las actividades del sociólogo en formación en el área, dicho por los miembros del equipo son:

- Construcción o reconfiguración de arquetipos.
- Ingeniar, investigar e interpretar.<sup>3</sup>
- Benchmarking.
- Participación en grupos focales.

Lo anterior da cuenta del encasillamiento que persiste en el quehacer sociológico, pues, aunque se reconoce la relevancia y pertinencia del mismo en el diseño de experiencia, las actividades que ejecuta el practicante actualmente en términos generales no dan cuenta de las capacidades que incluso los mismos miembros del equipo anticipan y que se alinean con las que se auto reconocen los profesionales en formación. Sin embargo, esto no es un problema unidireccional y en párrafos siguientes se mostrará el por qué.

Para tener en cuenta, este análisis pretende mostrar las falencias que obstaculizan el desempeño de las capacidades del practicante en sociología en el área de diseño de experiencia de Emtelco actualmente, teniendo en cuentas las diferentes perspectivas que componen un análisis integral para esta situación: experiencia laboral, trayectoria académica y experiencia personal, por

---

<sup>3</sup> Ingeniar: Fase en la que se define, se establecen roles, ocupaciones y se establece una propuesta metodológica. Investigar: búsqueda de información que permita robustecer el conocimiento empírico que se tenga del proyecto. Interpretar: explicar la información recolectada, generalmente condensadas en conclusiones preliminares

lo que el planteamiento no pretende señalar culpables, sino evidenciar las diferentes expectativas y realidades que atraviesan al equipo de diseño de experiencia como organización y a los profesionales en formación de sociología como practicantes.

De este modo, es necesario recalcar que la experiencia de los practicantes en sociología del último año no es la misma que la de los profesionales que estuvieron antes, durante y después de pandemia, pues evidentemente las dinámicas eran distintas, por lo que el relacionamiento era distinto y las actividades y requerimientos eran contrapuestos a los que impulsaron el desarrollo de este informe académico que daba cuenta de la práctica académica. Para desentrañar este planteamiento, se retrocederá en el tiempo al año 2019, en donde se ejecutan las prácticas de los ahora sociólogos en el área de diseño de experiencia. Su trabajo fue presencial, apoyando líderes que actualmente no están en la empresa y con unas funciones completamente diferentes a las que experimentó la estudiante quien escribe.

Según la información que proporcionó uno de los integrantes del equipo, para cuando estaban los practicantes, el área de diseño de experiencia tendría aproximadamente un año desde que inició la vinculación de profesionales en sociología; esto supondría que los conocimientos metodológicos de los estudiantes serían usados para cada una de las actividades de la creación de experiencia centrada en el cliente y para ellos, fue exactamente así: ante la pregunta 1.4 del guion de entrevista para los practicantes, la respuesta de la socióloga diseñadora de experiencia actualmente fue:

En todas. Yo no sé a hoy cómo están estructurados, pero (...) por ejemplo desde el diseño de productos y servicios un montón, por el conocimiento de clientes, con gestionar arquetipos, (...) aprovechamiento en las licitaciones, por ejemplo. El reconocimiento a la hora de entender el comportamiento de los asesores de x o y operación, a la hora de levantar arquetipos o conocimiento del cliente, de nuestro cliente, porque era como ¿cómo nosotros conocemos el cliente de nuestro cliente o incluso también a nuestro cliente? A la hora de proponer metodologías de ideación, por ejemplo. En ese momento, yo no sé si a hoy, nos pedían unas capacitaciones, yo hice dos, entonces creo que el impacto también fue no solamente al área sino también la importancia del sociólogo en la organización y como la sociología era importante en Emtelco (...) fueron varias cosas en las que se podía impactar” (Farfán, comunicación personal, 2023).

Cabe resaltar que ambos practicantes estuvieron en el mismo lapso, por lo que sus experiencias son muy similares.

Con la experiencia de los ex practicantes, surgen una serie de hallazgos que se plantearán más adelante, pero lo que si se evidencia es que el encasillamiento del quehacer sociológico en el área de diseño de experiencia en el último año, se ha incrementado en términos desfavorables tanto para el profesional en formación, como para la empresa que no se permite aprovechar las aptitudes que reconoce proporciona la sociología, esto se evidencia en la reducción de los proyectos en donde se vincula al practicante de sociología y las actividades que ejecuta el mismo. La intervención sociológica se ha limitado al análisis de mercado con los benchmarking<sup>4</sup>, la creación o reconfiguración de arquetipos y la interpretación de verbatims<sup>5</sup> en los grupos focales.

Sin embargo, este obstáculo que representa el encasillamiento del quehacer sociológico no es exclusivo del área de diseño de experiencia de Emtelco. Retomando lo planteado en párrafos anteriores, este ejercicio académico fue promovido gracias a la pregunta por el quehacer del sociólogo, que al parecer es un planteamiento transversal en la trayectoria académica de los estudiantes de sociología. Este interrogante ha beneficiado a la sociología como disciplina, pues los profesionales en formación que han logrado reconocer el sesgo existente respecto a las capacidades y ocupación del sociólogo en las empresas, fomentan una reflexión que podría resultar enriquecedora para las aulas.

Desde una perspectiva crítica, se complejiza el encasillamiento del quehacer sociológico pero esta vez volcando la mirada hacia la academia, pues los ex estudiantes que eligieron la práctica empresarial en Emtelco reconocen que, a pesar de que en la trayectoria académica se proporcione diferentes insumos que enriquecen el conocimiento metodológico de la sociología como disciplina de las ciencias sociales y humanas, la academia no enseña para qué es útil la profesión en los diferentes sectores de la vida laboral, por lo que tampoco educa para reconocer el valor capital de los conocimientos del profesional en sociología; esto en conjunto, perpetúa el encasillamiento que se menciona con anterioridad. Según la experiencia de la ex practicante y actualmente diseñadora de experiencia en una empresa, no ha sido suficiente la vinculación de la sociología en las empresas

---

<sup>4</sup> Benchmarking o puntos de referencia: es un método para medir y comparar las funciones o estrategias de una organización con las de otras organizaciones, que permite aprender y adoptar las mejores prácticas según el propósito de la empresa.

<sup>5</sup> Verbatims: significa palabra por palabra o textualmente. Es el reconocimiento de frases que proporciona el cliente o empleado, significativas para la investigación que esté en curso.

si no se han superado esas barreras “la sociología es útil, ahora hay que volverla provocativa para que sea usable” (Díaz, comunicación personal, 2023). Este planteamiento re-ubica la discusión y adjudica responsabilidades, pues el encasillamiento no es sólo un problema de los sectores que no reconocen la labor del sociólogo, sino de la academia que no enseña el valor capital de los conocimientos del profesional en sociología y de esta manera reduce los sectores en donde aplica en términos laborales; “tratar de entender la sociología pragmática y vincularla con la rentabilización de la empresa con esos conocimientos” (Farfán, comunicación personal 2023).

Para finiquitar con la exposición de este apartado del análisis, se pretendió llevar la reflexión a los dos sujetos implicados en el desarrollo del informe: profesionales en formación que aspiren a la práctica académica en el área de diseño de experiencia de Emtelco o cualquier otra empresa, y a personas del equipo de diseño de experiencia de Emtelco para re-evaluar las dinámicas que produjeron un retroceso del apoyo de la sociología en disposición al diseño, convirtiendo los anteriores párrafos en un insumo que, a partir del reconocimiento de la potencialidad del quehacer sociológico en las empresas, impulse su postura crítica y les permita reconocer de forma bilateral los inconvenientes que influyen activamente al desempeño en la trayectoria de la práctica profesional, de tal manera que se pueda trascender y cerrar las brechas existentes.

## **7 Hablemos de interdisciplinariedad en el equipo de diseño de experiencia: otra forma en la que se expresa la relevancia de la sociología**

Luego de reconocer la interdisciplinariedad como el diálogo de saberes desde diferentes disciplinas, se reconoce que el área de diseño de experiencia es definitivamente interdisciplinar. En el diseño de experiencia centrado en el cliente la interdisciplinariedad es crucial para crear soluciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

La interdisciplinariedad permite que cada una de las profesiones que se encuentran en el equipo aporte su perspectiva única, lo que puede llevar a soluciones más completas y bien pensadas, abarcando la mayor cantidad de particularidades posibles en clientes. Al trabajar juntos, cada una de estas perspectivas puede ayudar a garantizar que todos los aspectos de la experiencia del usuario se consideren y se diseñen de manera efectiva. De esta manera se entiende la interdisciplinariedad en el área de diseño de experiencia:

Creo que la experiencia de cliente es una disciplina que articula muchísimos roles, ¿cierto? Porque con la experiencia de cliente -y nosotros lo tenemos definido aquí en Emtelco- con la experiencia de cliente, tiene en el centro a ese cliente, a ese ser humano, pero para yo lograr impactar esa realidad de ese ser humano, puedo trabajar sobre muchas, muchas dimensiones, ¿cierto? entonces nosotros aquí hablamos de varias dimensiones (...) y para poder impactar la experiencia del cliente puedo trabajar desde la dimensión de procesos, ¿cierto? entonces cómo facilito simplifico yo los procesos pueden ser un área orientada, por ejemplo, por una profesión de un ingeniero, no sé, pero también utilizo otra dimensión clave de la experiencia, que es la tecnología, o sea, la tecnología como habilitador de la experiencia (Urán, comunicación personal, 2023)

Es así como se entiende que la sociología además de su relevancia, complementa la creación de experiencia centrada en el cliente, reconociendo que es fundamental para el diseño de modelos de relacionamiento y en la identificación de la forma en la que el usuario accede a los productos y servicios que la entidad le proporciona. No obstante, se hace necesario complejizar el ejercicio interdisciplinario en el área de diseño de experiencia al cliente de Emtelco, que además comprende el diseño de soluciones, pues de acuerdo al encasillamiento que se evidencia actualmente respecto

a las capacidades del quehacer sociológico, la interdisciplinariedad se está aplicando de forma estratégica pero sesgada en el diseño de soluciones. Si los encargados de la identificación y creación de soluciones en las empresas son los responsables del desarrollo de las mismas para los problemas que enfrenta la organización, lo que generalmente implica la creación de nuevos productos, la mejora de los procesos internos, o la formulación de nuevas estrategias de negocio, se prevé que la intervención de la perspectiva sociológica debería tener un papel fundamental en estos procesos, debido a que con su conocimiento metodológico, pueden ayudar a entender los comportamientos y actitudes de los consumidores, que en definitiva es una herramienta útil para desarrollar soluciones integrales que satisfagan las necesidades, pero también los deseos de los usuarios en relación al servicio que esté adquiriendo.

La sociología es, por naturaleza, una disciplina interdisciplinaria, aunque su estudio se centra en la sociedad y las interacciones humanas, la sociología a menudo se entrelaza con otros campos de estudio que le permiten robustecer su conocimiento metodológico y obtener una visión más completa. Por tal motivo, se requiere entender que, para un ejercicio interdisciplinar satisfactorio, hay que promover tal concepto en las diferentes esferas que componen el área de diseño de experiencia. La interdisciplinariedad es mucho más que la vinculación de las diferentes profesiones en cualesquiera que sean los proyectos, la aplicación de esta noción posibilita la interacción metodológica desde las diferentes disciplinas, para gestionar propuestas asertivas que permitan la satisfacción del usuario.

Para complementar este acápite, se considera pertinente plasmar una inferencia que hace la practicante y que surge a partir de lo investigado y aprendido en el desarrollo de este trabajo y es que hablar de interdisciplinariedad, también es tener la capacidad de saber poner en disposición los conocimientos que suministra cualquiera sea la disciplina, es decir, el ejercicio interdisciplinario trasciende en cuanto el profesional, además de poner en disposición de otros sus saberes, logre hacerlo de manera entendible y aplicable, para que de esta manera los miembros del equipo lo puedan comprender y así mismo contextualizar satisfactoriamente. Teniendo en cuenta lo anterior, se pretende recalcar que la relevancia de la sociología en el departamento de diseño de experiencia logra identificarse también, en tanto la misma comprende el ejercicio interdisciplinario en su complejidad, es decir, el profesional en sociología tiene la destreza de intervenir concreta y asertivamente en el desarrollo de proyectos y a su vez, logra captar el propósito de las contribuciones que las otras disciplinas puedan proporcionar al área de diseño de experiencia. De

esta manera, la sociología tiene la capacidad de complementar la perspectiva de los profesionales que componen el equipo, a partir de sus conocimientos metodológicos, generando un enfoque holístico en los proyectos donde se vincule el profesional sociólogo.

## **8 Guía para el aprovechamiento de la práctica académica en el área de diseño de experiencia**

Con ánimo de condensar la información recolectada, se propondrá una guía que tiene sus bases en la experiencia de la practicante y los elementos claves que surgieron en el desarrollo de las entrevistas con los perfiles que se mencionaron con anterioridad, pues la estudiante al considerarlos relevantes, vio en ellos la oportunidad de desarrollar una suerte de modelo para tener en cuenta al momento de ingresar un practicante de sociología en el área de diseño de experiencia y que pueda ser tomado en cuenta en ambas perspectivas: la del profesional en formación y la empresa que los vincula.

### **Para los profesionales en formación:**

- Asegúrate de reconocer el por qué eliges a la práctica empresarial: de esta manera podrás establecer un propósito que facilitará tu trayectoria en la empresa.
- Conoce las funciones y actividades del área de diseño de experiencia: esto te permitirá generar expectativas que se ajusten a la realidad de la dinámica empresarial.
- Permítete contextualizar tus conocimientos académicos: de acuerdo a tu experiencia académica reconoce que tiene por ofrecer la sociología como disciplina al área de diseño de experiencia.
- Identifica si el equipo reconoce tus capacidades: así podrás distinguir si tienen conocimiento de tus alcances metodológicos y dilucidar en caso de ser necesario.
- Recuerda que eres un profesional en formación: convéncete de la validez de tus conocimientos; puedes hacer recomendaciones de acuerdo a los requerimientos y poner tus capacidades siempre a disposición.
- Ten presente que fuiste a aprender: es válido preguntar. Acepta el conocimiento que el ámbito empresarial te ofrece en la práctica académica, puede abrirte un mundo lleno de posibilidades y enriquecer tu experiencia.



**Para el equipo de diseño de experiencia:**

- Identifica las capacidades del practicante en sociología: recuerda que es un profesional en formación que tiene los insumos metodológicos suficientes para proporcionar un aporte valioso.
- Comunícale tus expectativas con su apoyo: de ésta manera podrán establecer actividades reales y que fortalezcan la trayectoria del practicante y al equipo de diseño de experiencia de la empresa.
- En caso de ser necesario capacítate: es válido que no reconozcas la sociología como disciplina y su relevancia en el área, pero conoce el aporte de la perspectiva, será favorecedor.
- Recuerda que los practicantes están ahí porque su acompañamiento es favorecedor, inclúyelos en más tareas, que te muestren su potencial.
- Sé un buen líder: ten en cuenta que posiblemente tengan preguntas y quieran enriquecer su experiencia. Hazles seguimiento tanto como sea posible para conocer su perspectiva.

## 9 Hallazgos

- Considerando la experiencia de los practicantes que estuvieron antes y después del 2020, la pandemia por el Covid – 19 significó además de un cambio de modalidad de trabajo (pasando de presencial a remoto) un cambio de actividades al practicante de sociología.
- Los practicantes consideran que el hecho de no haber un sociólogo en el equipo de diseño de experiencia también reduce su campo de acción, pues un colega académico conocería sus capacidades y podría involucrarle más.
- El equipo de diseño de experiencia supone que no hay un sociólogo en el equipo porque los profesionales de sociología tal vez no reconocen una oportunidad en el sector empresarial.
- Algunos miembros del equipo del área de diseño de experiencia de Emtelco, reconocen que no han entendido lo que hace un sociólogo, sin que esto signifique que desconozcan la relevancia del mismo. Admiten subestimar el potencial del practicante y que lo mismo instaure una brecha que no permite el aprovechamiento del apoyo del profesional en formación.
- Tanto los ex practicantes como el equipo de diseño de experiencia, postulan la rentabilización y capitalización de las capacidades del sociólogo: “apuesta por reconocer el conocimiento valioso que como científicos sociales tienen” (T. Urán, 02 de agosto del 2023)
- A pesar de saber la relevancia de los practicantes de sociología en el área de diseño de experiencia y encasillar sus actividades, los especialistas en diseño de experiencia dicen estar dispuestos a recibir recomendaciones y propuestas metodológicas por parte de los practicantes de sociología.
- Aunque pocos, algunos miembros del equipo no consideran necesaria la vinculación del practicante de sociología, pues siente que el personal está lo suficientemente preparado para desarrollar satisfactoriamente las funciones del área de diseño de experiencia “si el practicante muestra plus diferenciadores a los que el mismo equipo puede resolver, sería necesario” (A. Gaviria, 02 de agosto del 2023)
- Por último, los integrantes del área de diseño de experiencia de Emtelco que fueron entrevistados, proponen espacios de co-creación junto a los practicantes al momento de su

vinculación, el docente encargado de las practicas académicas y el equipo de diseño de experiencia, para cerrar las brechas identificadas.

## 10 Conclusiones

En el desarrollo de éste informe, como se había mencionado con anterioridad, se procuró darle respuesta a la pregunta por el quehacer sociológico en las empresas, específicamente en el área de diseño de experiencia, teniendo como base el trabajo que realizó la estudiante como practicante del equipo de diseño de experiencia en Emtelco y las motivaciones que le impulsaron a elegir esa práctica académica.

Para lograr un satisfactorio reconocimiento del quehacer sociológico en el área de diseño de experiencia en Emtelco, se logró identificar que este ejercicio académico, además de seguir unas lógicas institucionales, debía ser pensado como un insumo que permita la reflexión en la empresa y los profesionales en formación que vean en la práctica una oportunidad para enriquecer su conocimiento. De esta manera, además de identificar, se logró construir con ex practicantes, miembros del equipo y la implementación teórica, un punto de llegada en donde todos los involucrados tuvieran voz, considerando experiencia, expectativas, sus nociones respecto a la sociología como disciplina, su relevancia en las empresas y sesgos metodológicos.

De esta manera, la recolección e interpretación de datos cualitativos, fueron fundamentales para la construcción del quehacer sociológico en el área de diseño de experiencia de Emtelco, permitiendo, además, que de acuerdo a las experiencias de los profesionales en formación que opten por prácticas académicas, el informe les suministre información valiosa que permite ser contextualizada a cualquier área que implique la perspectiva sociológica.

### **De la relevancia del quehacer sociológico:**

No hay un desconocimiento por las capacidades del sociólogo, practicante o profesional, en el área de diseño de experiencia. Las actividades del practicante de sociología al día de hoy, no están alineadas con las expectativas que los mismos miembros del equipo anticipan que el profesional en formación ejecute, esto ocasionado por la perspectiva que el personal de diseño de experiencia tiene respecto al quehacer sociológico, que reconocen autosuficiencia de los integrantes del departamento de diseño además de la subestimación de las aptitudes del estudiante de sociología; lo anterior, responde de alguna u otra manera a las lógicas del encasillamiento. Sin embargo, esto no quiere decir que no se identifique la relevancia de la sociología como disciplina

complementaria en el área de diseño de experiencia, todo lo contrario, a pesar de la autonomía que han adquirido los especialistas del departamento de diseño, en términos generales reconocen que sin la perspectiva sociológica, por ejemplo, los análisis quedarían incompletos y por lo tanto el proceso de diseñar centrados en el cliente, pues esta etapa está incluida en todos los momentos de la creación de soluciones y experiencias para lograr la satisfacción y fidelización del usuario.

La sociología ofrece herramientas para entender la complejidad de las relaciones humanas, por lo que puede caracterizar los clientes para así perfilar la solución adecuada para el mismo, teniendo en cuenta su relacionamiento con la empresa, qué canales utiliza para comunicarse y demás elementos significativos al momento de diseñar una experiencia, de esta manera, la perspectiva sociológica busca proporcionar soluciones para abordar problemas y desafíos que enfrenta el área de diseño de experiencia en las empresas.

Para finalizar, se pretende concretar la relación que se ha establecido entre: 1. relevancia y lo que se nombra como sesgo metodológico, 2. relevancia e interdisciplinariedad.

El hecho de que exista un sesgo metodológico en el área de diseño de experiencia hacia el quehacer sociológico, no significa que haya desconocimiento de las capacidades del sociólogo, de hecho, es interesante como se evidencia que a pesar de esto, se reconoce la convicción por parte del equipo de diseño de experiencia de que si es necesaria la perspectiva sociológica, por tanto se identifica la relevancia de la sociología a disposición de las empresas. Lo que se pretendió hacer en el desarrollo de éste acápite fue incentivar la reflexión conjunta de practicantes sociólogos y equipo de diseño de experiencia, invitándoles a ambos a trascender el encasillamiento y permitirse recibir el conocimiento que la organización y la sociología tienen para cada uno de los sujetos anteriormente mencionados. De esta manera, se plantea retomar las buenas prácticas entre profesional en formación y el equipo de diseño de experiencia que hubo antes de la pandemia por Covid 19, de forma estratégica y considerando el contexto, para que esto permita la promoción y el aprovechamiento de la vinculación de los estudiantes de sociología, pues según la experiencia de los practicantes que ejercieron en este lapso, fue favorecedora para su actual campo laboral.

Es preciso recordar que para el desarrollo de éste informe académico la relevancia del quehacer sociológico en las empresas se evidencia en cuanto los aportes que puede proporcionar la disciplina al área en donde esté vinculada, siendo así, la relevancia del quehacer sociológico en el área de diseño de experiencia, cuya composición es completamente interdisciplinar, reposa en tanto el sociólogo logra establecer el dialogo de saberes que postula la interdisciplinariedad en

sentido bidireccional, es decir, el profesional en sociología puede complementar y complementarse del conocimiento que proporciona los diferentes miembros del equipo de diseño de experiencia para generar una perspectiva con enfoque holístico que favorezca la creación de diseño de experiencia centrado en el cliente.

## Referencias

- Baigorri, A. (1996). Segunda parte: Naturaleza y desarrollo de la Sociología de la empresa. En *Introducción a la Sociología de la Empresa* (págs. 51 - 59). Fundación Rama.
- Carlino, P. (2021). El apartado de Relevancia en los proyectos de investigación. Algunas observaciones a partir de la revisión de proyectos de tesis en curso. (pág. 5). <https://bit.ly/3SzET9V>
- Castillo, J. J. (2009). *La soledad del trabajador globalizado: el papel de la sociología*. ISEG - SOCIUS.
- Kirchner, A. (2004). *La investigación acción participativa (IAP)*. <https://bit.ly/3MkXCII>.
- Marín, A. L. (1981). Funciones de la organización informal. En A. L. Marín, *Sociología de la Empresa* (págs. 148 - 155). Ibérico Europea de Ediciones.
- Oszlak, O. (2017). The Bureaucratic Phenomenon de Michel Crozier. *Revista sobre el Estado, la Administración y las políticas públicas Vol.1 n°3*, (págs. 231 - 237).
- Pombo, O. (2013). Epistemología de la Interdisciplinarietà. La construcción de un nuevo modelo de comprensión. *Inter disciplina Vol.1 n°1*, (págs. 21-27).
- Requejo, R. R. (1987). La sociología como ciencia interdisciplinaria. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (págs. 44-55).
- Rotta, A. F., & Arroyave Ospina, D. (2013). El diseño de experiencias. *Revista de Arquitectura*, (págs. 78 - 83).
- Ruiz, L. J., & Beltrán Villegas, M. Á. (2005). Los "años dorados" de la sociología en Medellín (1967-1971). *Revista de la facultad de Sociología UNAULA*, (págs. 31-45).
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En R. H. Sampieri, C. Fernández Collado, & M. d. Baptiste Lucio, *Metodología de la Investigación* (págs. 2-21). McGraw Hill Education (5° ed.).
- Santos, E. J. (2018). La crítica de Unamuno hacia la pedagogía en cuanto a ciencia independiente. *Educação & Realidade Vol43*, (págs. 1094-1113).
- Sutz, J. (2014). Calidad y relevancia en la investigación universitaria: apunte. *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad Vol9 n°27*, (págs. 63-83).

Toscano, G. T. (2009). Cap. 2 La entrevista semi-estructurada como tecnica de investigación. En G. T. Toscano, S. Alvarado, H. Ospina, P. Lucero, P. Botero, M. T. Luna, & F. Fabris, *Reflexiones Latinoamericanassobre Investigación Cualitativa* (págs. 47 - 64). Prometeo Libros, Universidad Nacional de la Matanza.

Yáñez, D. V. (2002). *Pierre Bourdieu y el compromiso de los académicos*. <https://bit.ly/49fcewr>.