

# La etnografía de dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del *managerialismo* como práctica local\*

## The Ethnography of Devices as an Analysis Tool and Study of Managerialism as Local Practice

Recibido: marzo 4 de 2013 | Revisado: mayo 30 de 2013 | Aceptado: agosto 15 de 2013

VICENTE SISTO \*\*  
VÍCTOR ZELAYA \*\*\*

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Doi: 10.11144/Javeriana.UPSY12-4.edha

Para citar este artículo: Sisto, V., & Zelaya, V. (2013). La etnografía de dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del *managerialismo* como práctica local. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1345-1354. Doi: 10.11144/Javeriana.UPSY12-4.edha

\* Este trabajo tiene el apoyo del Fondo Nacional para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología de Chile (Proyecto FONDECYT N° 1121112).

\*\* Profesor Adjunto de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Director de su Escuela de Psicología. Su principal línea de investigación aborda las transformaciones sociales y subjetivas ligadas a los cambios en el trabajo en Chile. E-mail: vicente.sisto@ucv.cl

\*\*\* Investigador de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Su principal línea de investigación se orienta a analizar la dimensión social y subjetiva de diversas transformaciones neoliberales en el campo de lo público. E-mail: v\_zelaya@hotmail.com

### RESUMEN

Bajo la influencia del llamado *managerialismo*, se han instalado diversos instrumentos de gestión que intentan transformar el trabajo en el ámbito público y privado. Este artículo se orienta a presentar la Etnografía de Dispositivos, como una estrategia investigativa que puede facilitar la comprensión de cómo estos instrumentos actúan a nivel local, participando como dispositivos de las redes de acción en la cual movilizan a sujetos y organizaciones, a la vez que son movilizados por estos. Se exponen sus fundamentos teóricos y se ilustra el uso de esta estrategia a través de un estudio de caso en el campo de la salud primaria en Chile.

#### Palabras claves autores

Etnografía, dispositivo, teoría del actor red, *managerialismo*.

#### Palabras clave descriptores

Investigación cualitativa, psicología social crítica.

### ABSTRACT

Under the influence of Managerialism, the work is changing under the action of different management tools. This article present the Device Ethnography as a research strategy that can facilitate the understanding of how these instruments operate locally, participating as devices in action networks which mobilize subjects and organizations, that are mobilized as well. We describe the theoretical foundations, and illustrates the use of this strategy through a case study in the field of primary health care in Chile.

#### Key words authors

Ethnography, device, actor network theory, *managerialism*.

#### Key words plus

Qualitative Research, Critical Social Psychology

## Introducción

Son variadas las descripciones que dan cuenta de la transformación radical que ha experimentado el trabajo bajo el signo de la desregulación, flexibilización e individualización (Kalleberg, 2012; Lee & Yelizavetta, 2012). Esto en parte ha sido facilitado por el desarrollo de una serie de estrategias de gestión centradas en el individuo como autor, motor y responsable, estableciendo su voluntad y subjetividad como protagonistas del proceso productivo (Pulido, 2007; Sisto, 2009; Soto, 2009). Gestión por competencias, administración por objetivos, tercerización, contratos por faena o tarea, salarios dependientes de resultados, lógicas de carrera de tipo emprendedor, entre otros, enmarcan e inspiran los modos de organización del trabajo no solo en el campo de lo privado, sino que también en la administración pública (Ascorra, 2010; Spink, 2009; Thomas & Davies, 2005).

El dogmatismo con el cual este modelo se ha impuesto ha hecho que algunos autores lo llamen *managerialismo*, caracterizado por un discurso legitimador que, bajo la forma de lo técnico y 'apolítico', se instala prescriptivamente como la única forma de gestión posible (Harlow, Berg, Barry & Chandler, 2012; Parker, 2002). Desde la década de los noventa, diversas investigaciones han abordado analíticamente este despliegue, privilegiando el uso de herramientas cualitativas, tales como el análisis de las narrativas identitarias, etnografías del espacio laboral y el estudio crítico del discurso legitimador de estas transformaciones (Soto, 2012; Stecher, 2010). Sin embargo, a pesar de la relevancia de los dispositivos de gestión en el devenir de esta transformación, su puesta en práctica ha sido abordada como una relación unidireccional, observando los efectos de estos, diseñados desde la experticia gerencial, en personas, organizaciones y colectivos, y perdiendo de vista que su 'ejecución' o 'implementación' resulta mucho más compleja, plena de traducciones, negociaciones, modulaciones y desplazamientos (Gleeson & Knights, 2006).

Este artículo presenta lo que denominaremos *Etnografía de Dispositivos* como una perspectiva, inscrita en la tradición etnográfica, que busca abordar

de un modo concreto y empírico los instrumentos de gestión como prácticas. Para ello, se toman en cuenta algunas de las propuestas recientes de los estudios de la gubernamentalidad (Kurunmäki, Lapsley & Miller, 2011; Miller & O'Leary, 2007), la reciente sociología económica inspirada por la Teoría del Actor Red (TAR) (Mackenzie, Muniesa & Su, 2007; Muniesa, Millo & Callon, 2007) y los *estudios de la práctica*, también inspiradas por la TAR, desarrollados en el ámbito organizacional (Bruni, 2005; Czarniawska, 2007; Gherardi, 2009; Keevers, Treleaven, Sykes & Darcy, 2012). El campo de los servicios públicos ha sido uno de los que mejor ha mostrado esta tensión entre *managerialismo* y prácticas locales, por lo que, en una primera parte, se centra la exposición en ese ámbito, para luego dar cuenta de la propuesta metodológica ilustrada mediante el análisis de datos de una investigación empírica que se enmarcó en el contexto de las reformas *managerialistas* desplegadas en el campo de la salud primaria en Chile en los últimos años.

## El managerialismo y su despliegue a través de los instrumentos de mediación

Recientemente, desde los estudios de la gubernamentalidad, Peter Miller y Ted O'Leary (2007) propusieron la noción de *instrumentos de mediación* (*mediating instruments*), como concepto que permitiría comprender las herramientas de gestión que están incorporando las más recientes reformas de las políticas públicas. Estas, guiadas por el Nuevo Management Público (NMP), intentan reinventar el Estado instalando la lógica de la empresa privada en el campo de lo público (Chandler, Barry & Clark, 2002; Dall, 2009). Así, se han implementado sistemas de evaluación e incentivos al desempeño según estándares y resultados, registros de actividad y cumplimiento de metas, mediciones en función de estándares y resultados, entre otros, en el marco de nuevos modelos de financiamiento que privilegian la privatización y la competencia entre prestadores de servicios públicos. Según Miller y O'Leary (2007), estos instrumentos de gestión deben ser analizados como prácticas mediacionales, pues transforman procesos potencialmente complejos,

como es el trabajo cotidiano, en indicadores simples de carácter numérico.

De este modo, la complejidad de los procesos de trabajo caracterizados por la interconectividad entre actores y herramientas de diverso tipo pueden a través de estas representaciones ingresar al tablero de mando, permitiendo tomar decisiones de gasto e inversión con posibilidades de ser alineadas con los de otras agencias, gobiernos y/o empresas. Sin embargo, las métricas utilizadas con fines representacionales no son neutrales: transforman a lo representado interviniendo sobre este. En efecto, el trabajo de individuos y organizaciones debe moldearse para poder calzar en la “gramática calculativa” que, a través de estos instrumentos, le dan inteligibilidad.

Es así como, en el caso chileno, todo el trabajo que hace la escuela en pos de la calidad educativa consiste hoy en un puntaje en el Sistema de Medición de la Calidad Educativa (SIMCE); los diversos esfuerzos y prácticas de los trabajadores de la salud primaria en prevención y atención se traducen en un número: el Índice de Actividad de Atención Primaria (IAAP) y así sucesivamente. Es mediante estos instrumentos que los procesos y acciones locales son hechos visibles, constituyéndose en datos comparables para la toma de decisiones políticas, y conformando así un mapa que se instala normativamente como *el terreno* en el cual los actores deben moverse. Por lo tanto, no solo representan lo que *se hace* a nivel local, sino que lo orientan y organizan. Sin embargo, el despliegue de estos instrumentos no resulta una operación simple, su realización a nivel local emerge más bien de un entramado de componentes y prácticas diversas, que tienen el efecto de conectar actores, objetivos y agencias (Kurunmäki et al., 2011).

Tomando la noción de redes tecnoeconómicas de Callon (1991), Miller y O’Leary (2007) llaman la atención acerca de que estas prácticas se constituyen a través de múltiples interacciones entre actores heterogéneos e instrumentos que actúan en diversas escalas. Desde ese punto de vista, “tomada dinámicamente, la red está definida por la emergencia y evolución de los actores y las múltiples configuraciones que despliegan” (Miller & O’Leary,

2007, p. 710). En efecto, en cada uno de los niveles en los cuales estos instrumentos actúan, se insertan en un complejo entramado relacional donde se encuentran con otros instrumentos, otras prácticas, otras comprensiones de lo que debe ser la acción pública. Estos dispositivos, prácticas y comprensiones corporizan diversos objetivos de gobierno, así como otras demandas identitarias para los agentes implicados en la relación. En este complejo entramado, el instrumento se inserta como un actor, en pleno derecho, negociando un lugar, interpelando, a la vez que siendo modulado por los otros actores, generando así nuevas conexiones.

### Los instrumentos de mediación como dispositivos

Esta idea de objetos como actores ha sido fuertemente trabajada por la TAR y desarrollada por autores como Latour y el mencionado Callon. Este, durante la última década y junto a otros, se ha dedicado a desarrollar un programa de investigación sobre el funcionamiento social de la economía, ya ha elaborado la noción de *dispositivo* –de tradición foucaultiana– de un modo que puede resultar útil para comprender estos instrumentos como prácticas.

Siguiendo la discusión planteada por Deleuze (1989) a la propuesta de Foucault, Muniesa et al. (2007) entienden los dispositivos como “ensamblajes materiales y discursivos que intervienen en la acción local”. Técnicas analíticas, indicadores, protocolos, entre otros, pueden ser tenidos como ejemplos que se caracterizan tanto por su materialidad como por la posibilidad de portar demandas, teleologías, interpelaciones que intervienen a través de la acción material en el campo de lo local. Por ello, la noción de dispositivo puede resultar útil ya que permite traer al análisis psicosocial los instrumentos de gestión o de gobiernos como *objetos con agencia*. Es decir como actores propiamente tales, que hacen cosas y hacen a otros actuar, hacer cosas. Pero además, como exponen los autores, permite comprender *su* agencia, como un emergente de complejos procesos de *agenciamiento*.

La noción de agenciamiento, también tomada del trabajo de Deleuze (1989), emerge de la

discusión de la relación entre sujeto y dispositivo, planteando que el dispositivo no es una entidad delimitada que está aparte del sujeto. El sujeto emerge en actuado *con* el dispositivo. Por esto, el dispositivo debe ser comprendido como un ensamble multilíneal y multiestratificado, constituido por diversas trazas. Cada línea está sujeta a variaciones de dirección, bifurcaciones, derivaciones. El instrumento de gestión no solo porta las justificaciones e interrelaciones que los diseñadores esperan que actúe, sino que también está trazado por múltiples modulaciones y traducciones que tienen lugar cuando el instrumento se sitúa en el terreno de lo local, respondiendo a otras prácticas locales, historias situadas, relaciones micropolíticas, tradiciones que cotidianamente construyen sujetos, organizaciones y colectivos. Esto conecta, cruza y transforma al instrumento de un modo no previsto en el diseño abstracto, dotándolo de nuevas trazas de acción. El dispositivo, como actor, entrelaza elementos heterogéneos y una red, la que es capaz de redefinir y transformar aquello de lo que está hecha (Callon, 1998).

Un instrumento de política pública específico, como una evaluación de desempeño de profesores guiada por estándares, altera las relaciones locales. Interpela a los sujetos (profesores) modelando sus acciones según las rúbricas propias del instrumento, orientando a dar respuesta a ellas. Pero, el instrumento se constituye como actor en tanto parte de una red de relaciones, en la cual actúa pero también en la cual es actuado. Actúa conectándose con diversos procesos locales, es ahí donde su acción es concretada. Los instrumentos, a su vez, generan nuevas conexiones, de modo tal que los diversos actores de la red, sujetos, instrumentos y otros dispositivos, son modificados, reelaborados y traducidos. He ahí el campo en el cual los instrumentos son realizados como prácticas, teniendo, entre sus efectos, una nueva estabilización de la red. Por lo anterior, si bien los instrumentos de gestión se orientan a estabilizar el orden social en función de objetivos, a nivel local son traducidos como parte de su participación en la red. En esta interconexión se negocia una nueva estabilización. Un nuevo orden social emerge a nivel local.

Por ello, la comprensión de los instrumentos de gestión como dispositivos obliga a analizar su acción como agenciamiento, es decir, como una acción que se desarrolla como campo en disputa o, como plantean Muniesa et al. (2007), como *intrincaciones de agencia*. En este sentido, Mackenzie et al. (2007) señalan que el análisis de los procesos de agenciamiento requiere abordar ensamblajes “humanos y no humanos, sociales y técnicos, textuales y materiales de los cuales la acción fluye” (p. 15). La idea no es focalizarse en las conexiones o trazas per se, sino en cómo producen particulares formas de acción.

### Hacia una Etnografía de Dispositivos

En investigación social, la principal herramienta utilizada para estudiar la interacción cotidiana ha sido la etnografía, que se caracteriza como una participación del investigador “en la vida diaria de las personas durante un periodo de tiempo, observando qué sucede, escuchando qué se dice, haciendo preguntas” (Hammersley & Atkinson, 2005, p. 15). Se ha señalado que la tarea del etnógrafo es entender “los significados culturales compartidos por un grupo social” para así entender sus actividades (Griffin & Bengry-Howell, 2008, p. 16). Tal como vemos, el foco es puesto en la relación entre personas en un contexto y en los significados que el grupo comparte. Sin embargo, lo que proponemos acá requiere un cierto desplazamiento de la mirada hacia los heterogéneos modos como los agentes humanos y no humanos se conectan, definiéndose mutuamente, estableciendo posiciones y generando acciones. La práctica requiere ser analizada como “una textura de conexiones en acción” (Keevers et al., 2012, p. 118).

Esto implica ampliar la mirada. Se realizan los mismos procedimientos de investigación y participación propios de la etnografía: establecer relaciones, observar con diverso grado de participación, realizar mapas de área, seleccionar documentos e informantes, entrevistar, llevar un diario de campo, entre otros, con el fin de lograr una descripción densa. Sin embargo, el énfasis se pone en abordar los ensambles sociotécnicos que alinean a sujetos,

artefactos y otros dispositivos, en la forma en que se entrelazan y despliegan de modo tal que cada elemento adquiere una posición y un sentido en la interacción (Gherardi, 2009). Esto requiere situar la agencia como una propiedad distribuida entre humanos y no humanos. Esto facilita que la relación entre el mundo social y material pueda ser indagada. Para ello, se propone adoptar una postura etnometodológica en el trabajo empírico.

La etnometodología, desarrollada originalmente por Garfinkel, se caracteriza por comprender al orden social como un resultado dinámico de una práctica continua en la cual “los actores, durante el curso de sus interacciones, elaboran reglas ad hoc para coordinar actividades” (Latour, 1998, p. 273). Esto implica preguntarse cómo, en esos procesos relacionales, son construidos los actores como tales, cómo son moldeadas las agendas y posibilidades de acción; cómo es construido un escenario (un mundo) que demanda ciertas acciones para los actores y prohíbe otras, y cómo, bajo qué procesos, estas construcciones son mantenidas y modificadas. Es en la interacción que el contexto es construido, invocado y administrado; es a través de la interacción que los imperativos institucionales, las inspiraciones, modelos y teleologías que son portadas por los discursos e instrumentos administrativos, son evidenciados, hechos reales y cumplidos (Heritage, 2004).

Cada instrumento de gestión, registros, protocolos, portafolios, o cualquier otro, está diseñado con una operatoria que interpela a individuos y grupos. A través de la observación de eventos organizacionales, tales como reuniones de equipo, plenas de negociaciones, interacciones directas con instrumentos, conversaciones no formales en las cuales son hablados estos instrumentos, buscamos comprender cómo estos son posicionados, qué identidades le son atribuidas, qué capacidades de acción le son asignadas. A la vez, cómo actúa el dispositivo, cómo en diversas interacciones genera interpelaciones, dialoga con otros actores, asigna identidades, atendiendo a cómo son negociadas estas identidades. Los instrumentos generan líneas de desplazamiento, trazan procesos; sin embargo, estas líneas y trazos están siempre en desequilibrio

en su proceso de articulación local. Esto implica que los diversos actores (humanos y no humanos) en diversas interacciones conectan de diverso modo, constituyendo diversas formas de acción. Tal como señaló atrás, analizar un dispositivo supone que el objeto del análisis son los ensamblajes en los cuales son constituidos los actores y de los cuales fluye la acción.

### La etnografía de dispositivos en acción

Para ilustrar la propuesta, se expondrá un estudio de caso desarrollado desde esta perspectiva. Este estudio es parte de una investigación mayor, a tres años, plazo cuyo objetivo es analizar las construcciones de identidad laboral en profesionales trabajadores de los sectores de salud primaria, educación pública y ejecución de programas y políticas sociales, en el contexto de las actuales políticas laborales de carácter *managerialista* que se están aplicando en Chile. Este estudio de caso, junto a otros cinco, busca mapear los principales dispositivos que están interpelando las subjetividades laborales de los ‘trabajadores de lo público’ en su actividad cotidiana en los campos, y analizar cómo, en su funcionamiento, interpelan y performan interpelaciones a las identidades.

El caso en cuestión se sitúa en un Centro de Salud Familiar (CESFAM), nombre que se asignan en Chile a los centros de atención primaria en salud luego de comenzar la instauración del modelo de salud familiar. Estos, insertos en el nivel local, pretenden resolver de manera más oportuna la demanda de necesidades de salud de la población. El CESFAM foco del estudio posee una población total de aproximadamente 24.428 usuarios inscritos, pertenecientes a 9.640 familias, cubriendo la población de diez cerros de la ciudad de Valparaíso. El equipo de salud está compuesto por doce profesionales médicos, siete enfermeros, diecisiete profesionales de la salud de diferentes áreas, quince técnicos en enfermería de nivel superior y quince administrativos, entre otros cargos de auxiliares y vigilantes.

El estudio se diseñó con dos momentos. Primero, se realizaron observaciones participantes de carácter abierto, focalizándose en la actividad del Centro, en las interacciones entre los miembros y con la pobla-

ción atendida y con las diversas herramientas e instrumentos de distinto tipo. Siguiendo a Bruni (2005), esto requiere considerar situaciones organizacionales de tipo institucional (reuniones, rituales, rutinas de actividad, etc.) y relaciones interpersonales desarrolladas en un ámbito cotidiano; y realizar entrevistas con actores clave: trabajadores, directivos, representantes de asociaciones o gremios. Así fue posible identificar un instrumento de gestión, de entre los varios que interpelan el funcionamiento cotidiano del Centro, como fundamental, digno de ser seguido.

La segunda parte se caracterizó por abordar el instrumento como un dispositivo propiamente tal. Para ello se realizó un *shadowing* del dispositivo, siguiendo los trabajos de Bruni (2005) y Czarniawska (2007). Estos autores, bajo el marco conceptual de la Teoría del Actor Red, proponen la estrategia del *shadowing* de objetos como una técnica etnográfica orientada a seguir un objeto, dejándose guiar por este. Esto implica no solo seguir al objeto como una entidad cerrada en sus límites físicos, sino que invita a seguir todas las interacciones y negociaciones que hay alrededor de este. De esta forma, el dispositivo puede ser observado en su articulación con otros objetos, sujetos, así como las conexiones y negociaciones que se desarrollan junto a este, “disminuyendo el riesgo de focalizarse meramente en personas, negando muchos otros actantes que forman cada red” (Czarniawska, 2007, p. 106). A continuación se detalla este trabajo.

### *La entrada al campo*

El ingreso al Centro de Salud fue negociado con las autoridades del lugar, así como también con las autoridades municipales, quienes firmaron un protocolo de consentimiento informado. A su vez, se presentó el proyecto a los trabajadores, tanto para dar a conocer el trabajo, responder preguntas y estar al tanto de los intereses que podría suscitar dicha “intervención” en el espacio cotidiano. Igualmente, se les informó que la participación en todo momento sería voluntaria.

El trabajo de campo se desarrolló de manera progresiva, utilizando instrumentos de producción de datos propios del modelo metodológico seleccio-

nado. Observaciones, entrevistas y fotografías se ocuparon de forma paralela para acceder a la red de sentidos que circulaban entre los profesionales y no profesionales que trabajaban en el lugar. La forma de registro implicó un cuaderno de campo e instrumentos de grabación digital. El trabajo se extendió por nueve semanas entre los meses de octubre y diciembre del año 2012, completando un total de 12 visitas que fluctuaban entre una y ocho horas. En particular, los días martes y jueves concentraron la mayor cantidad de visitas dadas las posibilidades que brindaban para la producción de datos.

En un comienzo, las observaciones se centraron en las salas de espera del CESFAM, para luego, avanzar progresivamente por vía de conversaciones con funcionarios al ingreso a otros espacios y momentos propios de la organización. Atención de pacientes, oficinas administrativas, corredores utilizados por el personal médico, reuniones médicas, comedor, etc. Es importante relevar las reuniones administrativas en las que participaba la totalidad de los funcionarios, así como también, salidas a terreno que permitían profundizar en cuestiones observadas durante las primeras semanas de trabajo por vía de entrevistas y conversaciones con diferentes actores. En efecto, el paso del tiempo dentro de la organización fue facilitando el acceso a espacios cada vez más íntimos con los trabajadores y trabajadoras y, junto con esto, realizar una producción de datos que fue revisada progresivamente para organizar y guiar el trabajo en terreno.

### *La selección del dispositivo*

El dispositivo que se debía seguir fue elegido luego de la cuarta semana. Su elección se basó en la presencia que este tenía en los diversos espacios de actuación en el Centro, interpellando de diferentes modos las actividades de distintos trabajadores, generando distintas redes de conexión a medida que circulaba por el Centro. Siempre presentes en las discusiones y relatos, las “metas” emergieron como el principal dispositivo que debía ser analizado. Estas tienen variadas presencias materiales en la organización.

Primero, son un documento firmado por los directores de los distintos centros que quedan bajo

la supervisión del Servicio de Salud de Valparaíso y San Antonio. Ahí se establecen las metas para cada centro, según las categorías que incluye el Índice de Actividades de Atención Primaria (Metas IA-APS). Estas agrupan tipos de atenciones por realizar durante el año, indicando la cantidad esperada en función de la población atendida por cada centro. Esto no solo permite hacer visible de manera cuantitativa el trabajo en salud para los diversos actores, sino que sirve como herramienta de control; ante los incumplimientos, los centros quedan afectos a rebajas presupuestarias. Este documento opera como un contrato entre cada centro (de dependencia municipal) y el Servicio de Salud dependiente del Ministerio de Salud.

Todos los indicadores constituyentes del IAAPS en su componente de actividad son verificados mediante el Registro Estadístico Mensual (REM), que se completa a partir de un registro diario de las actividades desarrolladas. De modo que aquí las metas cobran otros modos de existencia material: el registro diario individual de actividad que es completado por médicos y otros profesionales, el cual sirve como insumo para el registro diario de actividad que realiza el funcionario estadístico del centro, cuya información desemboca en el registro mensual. Además, en algunas salas es posible ver en la pared otra existencia material de las metas: pegado con cinta adhesiva, un papel impreso desde un ordenador da cuenta de las metas comprometidas y del nivel de logro alcanzado en relación con las actividades específicas que se realizan en esa dependencia del Centro. Como se ve, este dispositivo denominado por la comunidad de hablantes de manera genérica como “metas”, aparece como un elemento que articula la contingencia, ordena y dispone relaciones entre actores, produce y reacomoda posiciones subjetivas, y junto con esto, clasifica sujetos y objetos en una red de producción y circulación de sentido.

### El seguimiento del dispositivo

El seguimiento o *shadowing* del dispositivo ‘metas’, se realizó en diversos espacios relacionales: los comentarios realizados en espacios comunes y de

tránsito por los trabajadores profesionales y no profesionales; su presencia visual en paredes y murales; las interacciones y comentarios que se producen en torno a esta presencia; las reuniones del equipo; las interacciones con los registros que realizan los diversos agentes en espacios y momentos heterogéneos, entre otros, observando la movilización de los pacientes y trabajadores, las conexiones y las formas de acción que emergen.

### Metas, conexiones y acciones

Con el fin de ilustrar lo expuesto, utilizaremos dos breves fragmentos que dan cuenta de parte de la circulación de las metas en el Centro. Esto permitirá apreciar cómo en contextos heterogéneos el mismo instrumento de gestión (el registro de atención) en su ensamblaje con otros agentes participa de flujos de acción diversos.

La primera descripción emerge de la interacción entre médico e investigador, en el despacho del primero:

Estoy con la médico al final de su jornada laboral, mientras arregla sus cosas. Ya son las 17:45, y su horario de salida era a las 17:00. Me dice que una vez *más* sale muy tarde porque se excede en los tiempos asignados para poder ver pacientes, ya sea porque los paramédicos le piden que atienda gente sin hora o porque siente que no puede echar a la gente sin ver bien sus problemas. Le pregunto por las planillas de registro diario que tiene sobre la mesa, me dice que no ha alcanzado a llenarlas y que mañana en la mañana las rellenará e irá a dejar a pesar de que la estadística la retará, ahora, quiere irse. (Cuaderno de Campo, noviembre 2012)

Las planillas de registro deben ser llenadas y entregadas cada día al personal de estadísticas (llamada ‘la estadística’, pues es una profesional mujer la que está a cargo). Tal como se aprecia en esta descripción, el registro en el espacio del despacho de la médico, como demanda e interpelación, se encuentra con otras acciones que también se hacen parte de la red en la que el dispositivo desarrolla su acción: paramédicos que “piden que atienda gente

sin hora” y lo que señala como un sentir personal de que “no puede echar a la gente (acabar la consulta) sin ver bien sus problemas”. En esta red el ensamblaje posiciona al registro como una acción de relevancia menor, que no parece vincularse directamente a la atención del paciente o su salud, siendo su lugar el quedar sobre el escritorio para ser llenado al otro día. El único actor que emerge en la descripción como comprometido con la entrega del registro es ‘la estadística’ que “la retará” (regañará). De hecho queda a un lado desplazado por *las cosas* personales que ordena para irse. Esto contrasta con cómo los mismos registros que emergen en otro espacio: la reunión de equipo:

Me encuentro en la sala de reuniones. En el momento posterior la presentación del avance porcentual de actividades en relación a (sic) las metas por parte de una enfermera, una paramédico pide la palabra a la directora del consultorio. Ella señala que hay un problema con los EMPA (Examen Médico Preventivo del Adulto), pues no están completos y que los profesionales los dejan a medias. Esto le parece peligroso por la posibilidad de que sea la Contraloría<sup>1</sup> quien venga a revisar el cumplimiento de las metas y vea la situación de esos exámenes. A esto suma que las planillas de registro diario son entregadas al día siguiente y no el mismo día a la central de estadísticas, razón por la que no han aparecido la totalidad de los exámenes realizados en la planilla del mes anterior. Entonces, interviene otra enfermera diciendo “acá todo se habla pero nada se hace. El próximo año todos tienen que cumplir, yo voy a evaluar en base a (sic) resultados medibles, vamos a hacer auditorias a cada uno, se le va a hacer llegar a cada uno un papel que diga lo esperado para luego evaluar en base a (sic) eso, porque yo pienso que estamos siendo irresponsables con la salud de las personas. (Cuaderno de Campo, noviembre 2012)

A diferencia de la primera descripción, en la secuencia de acciones que aquí aparece se aprecia una red de relaciones muy distinta, en la que emer-

gen otras posiciones para los actores (humanos y no humanos), y se realizan otras acciones, tomando los mismos registros un nuevo lugar. Como se puede apreciar el tema de las metas captura el tiempo de reunión protagonizando la discusión. Estando al centro, emerge una nueva red de actores con diversas posiciones. Los médicos tienen una participación menor, en la secuencia descrita es inexistente. Emergen otros actores y jerarquías: una enfermera reporta las metas, un paramédico no profesional reporta que los registros de EMPA “no están completos y que los profesionales los dejan a medias”, lo que describe como ‘peligroso’. Para justificar esto, trae otro actor a la escena: la Contraloría con su carga fiscalizadora y sancionadora, lo que da mayor fuerza a su afirmación con carácter de denuncia.

En este contexto las mismas planillas de registro diario toman otro valor llegando a marcar la jerarquía de los temas posibles a discutir, emergiendo con un fuerte poder punitivo ante el incumplimiento. Esto se desarrolla conectado con las posiciones de los otros actores: profesionales que no cumplen, paramédicos que denuncian la irresponsabilidad y advierten del peligro, así como una enfermera que asume el rol de controladora y evaluadora de esta situación. Es curioso que la enfermera en cuestión no es la directora del centro, es una funcionaria más, sin una responsabilidad específica, pero que, como el resto de enfermeras, tiene un rol supervisor en algunas situaciones administrativas, lo que ensambla con el lugar que han alcanzado las ‘metas’ y sus registros, desenvolviéndose una red de relaciones particular “el próximo año todos tienen que cumplir, yo voy a evaluar...”. La adopción del lenguaje de los instrumentos de rendición de cuentas, que se evidencia en el uso de ‘evaluar en base a resultados medibles’ y ‘auditorias’, tiene una función específica en este ensamblaje particular. Por una parte, permite realzar el valor de las metas y sus sistemas de registro, pero a través de esto la hablante se posiciona de cierto modo frente a otros, en el rol de *evaluador-contralor*.

Otro elemento que llama la atención tiene que ver con la relación que se establece entre ‘la salud de las personas’ y el ‘completar registros’. Si bien en la primera descripción, aparecen en dos posiciones opuestas, de modo que el completar registros que-

<sup>1</sup> La Contraloría General de la República (CGR) es el órgano superior de fiscalización del Estado.

da a un lado para atender pacientes, en el segundo fragmento la conexión es total. No completar los registros es 'ser irresponsables con la salud de las personas', lo que es enunciado como una interpelación personal hacia los otros actores humanos.

## Discusiones y conclusiones

Los fragmentos utilizados para ilustrar la propuesta metodológica realizada son limitados. Por ejemplo, no se profundizó en el análisis de la materialidad de los dispositivos y su tránsito y traducciones por los distintos espacios. Son muchas las posibilidades analíticas que pueden desarrollarse. Sin embargo, el ejemplo presentado logra dar cuenta de cómo los instrumentos de gestión que están siendo instalados como parte del movimiento *managerialista*, como las metas de desempeño para centros de salud primaria, actúan siempre como parte de una red de acción. Ahí el dispositivo emerge como un ensamble multilineal y multiestratificado que se desenvuelve pleno de trazas. No solo porta las justificaciones y prescripciones con las que fue diseñado; su actuación fluye desde las múltiples modulaciones y traducciones que tienen lugar cuando el instrumento se sitúa en el terreno de lo local y conecta. Tal como se señaló, el dispositivo, como actor, entrelaza elementos heterogéneos y una red, la que es capaz de redefinir y transformar aquello de lo que está hecha (Callon, 1998).

Con este texto se espera contribuir con algunas sugerencias que faciliten un trabajo investigativo que emerge y que parece urgente: comprender el espacio de acción en el que ocurre la instalación de estas reformas inspiradas con la fuerza dogmática del *managerialismo*. Este espacio de acción parece ser mucho más complejo y multiestratificado; pleno de líneas de fuga, intersticios, modulaciones y traducciones.

## Referencias

- Ascorra, P. (2010). Aportes de las ciencias sociales al Nuevo Management. *Psicoperspectivas*, 9(1), 1-6.
- Bruni, A. (2005). Shadowing software and clinical records. *Organization*, 12(3), 357-378.
- Callon, M. (1991). Techno-economics networks and irreversibility. En J. Law (Ed.), *A sociology of monsters: Essays on power, technology and domination* (pp. 162-165). Londres: Routledge.
- Callon, M. (1998). El proceso de construcción de la sociedad. El estudio de la tecnología como herramienta para el análisis sociológico. En M. Domènec & F. Triado (Eds.), *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad* (pp. 143-170). Barcelona: Gedisa.
- Chandler, J., Barry, J. & Clark, H. (2002). Stressing academe: The wear and tear of the new public management. *Human Relations*, 55(9), 1051-1069.
- Czarniawska, B. (2007). *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Malmö, Suecia: Liber & Copenhagen Business School Press.
- Dall, H. (2009). New public management, care and struggles about recognition. *Critical Social Policy*, 29(4), 634-654.
- Deleuze, G. (1989). Qu'est-ce qu'un dispositif? En *Rencontre Internationale: Michel Foucault Philosophe* (pp. 185-196). París: Seuil.
- Gherardi, S. (2009). Introduction: The critical power of the 'practice lens'. *Management Learning*, 40(2), 115-128.
- Gleeson, D. & Knights, D. (2006). Challenging dualism: Public professionalism in 'troubled' times. *Sociology*, 40(2), 277-295.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (2005). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Harlow, E., Berg, E., Barry, J. & Chandler, J. (2012). Neoliberalism, managerialism and the reconfiguring of social work in Sweden and the United Kingdom. *Organization*. Publicación anticipada en línea. doi:10.1177/1350508412448222
- Heritage, J. (2004). Conversation analysis and institutional talk: Analysing data. En Silverman, D. (Ed.), *Qualitative research: Theory, method and practice* (pp. 161-182). Londres: Sage.
- Kalleberg, A. (2012). Job quality and precarious work clarifications, controversies, and challenges. *Work and Occupations*, 39(4), 427-448.
- Keever, L., Treleaven, L., Sykes, C. & Darcy, M. (2012). Made to measure: Taming practices with results-based accountability. *Organization Studies*, 33(1), 97-120.

- Kurunmäki, L., Lapsley, L. & Miller, P. (2011). Accounting within and beyond the state. *Management Accounting Research*, 22(1), 1-5.
- Latour, B. (1998). De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía. En M. Domènech & F. J. Tirado (Eds.), *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad* (pp. 29-64). Barcelona: Gedisa.
- Lee, C. K. & Kofman, Y. (2012). The politics of precarity views beyond the United States. *Work and Occupations*, 39(4), 388-408.
- Mackenzie, D., Muniesa, F. & Sui, L. (2007). *Do economists make markets?* Princeton: Princeton University Press.
- Miller, P. & O'Leary, T. (2007). Mediating instruments and making markets: Capital budgeting, science and the economy. *Accounting, Organizations and Society* 32(7-8), 701-734.
- Muniesa, F., Millo, Y. & Callon, M. (2007). An introduction to market devices. En M. Callon, Y. Millo & F. Muniesa (Eds.), *Market devices* (pp. 1-12). Malden, MA: Blackwell.
- Parker, M. (2002). *Against management*. Londres: Polity Press.
- Pulido, H. (2007). Produciendo trabajadores modernos: conocimiento psicológico y el mundo del trabajo en el sur. *Universitas Psychologica*, 6(1), 27-38.
- Sisto, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: desafíos para la investigación. *Universum*, 24(2), 192-216.
- Soto, A. (2009). Formas y tensiones de los procesos de individualización en el mundo del trabajo. *Psicoperspectivas*, 8(2), 102-119.
- Spink, P. (2009). Los psicólogos y las políticas públicas en América Latina: el big mac y los caballos de Troia. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 8(2), 12-34.
- Stecher, A. (2010). El análisis crítico del discurso como herramienta de investigación psicosocial del mundo del trabajo. *Discusiones desde América Latina. Universitas Psychologica*, 9(1), 93-107.
- Thomas, R. & Davies, A. (2005). Theorizing the micropolitics of resistance: New public management and managerial identities in the UK public services. *Organization Studies*, 26(5), 683-706.