

La Etnografía de Dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del managerialismo como práctica local

Debate o discusión en teoría social

GT 16- Metodología y epistemología de las ciencias sociales

Vicente Sisto Campos - Víctor Zelaya Cvitanic

Resumen

Bajo la influencia del llamado Managerialismo, diversos instrumentos de gestión se instalan intentando transformar el trabajo en el ámbito público y privado. Esta ponencia se orienta a presentar la Etnografía de Dispositivos y sus fundamentos teóricos 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.

Palabras clave: Dispositivo – Managerialismo - Etnografía

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 (Crespo, Revilla & Serrano, 2009; Kalleberg, 2012; Lee & Yelizavetta, 2012).

Esto en parte ha sido facilitado por el desarrollo de una serie estrategias de gestión centradas en el individuo, como autor, motor y responsable, instalando a su voluntad y subjetividad como protagonistas del proceso productivo (Pulido, 2007; Sisto, 2009; Soto, 2009). Es así como han proliferado diversas estrategias: Gestión por competencias, administración por objetivos, tercerización, contratos por faena o tarea, salarios dependientes de resultados, lógicas de carrera de tipo emprendedor, entre otros.

Estos no sólo están enmarcando e inspirando los modos de organización del trabajo en el campo de lo privado sino que también en la administración pública bajo el marco del accountability o rendición de cuentas (Ascorra, 2010; Spink, 2009; Thomas & Davies, 2005).

Estas estrategias se concretan en el terreno de lo local a través de la instalación de diversos dispositivos concretos (sistemas de registro de desempeño, mecanismos de evaluación e incentivo, indicadores de resultado, entre otros). Estos buscan interpelar la forma de organización del trabajo en el campo de lo público, con el fin declarado de hacer más eficiente su gestión, pero con ello, también interpelan las identidades laborales de los sujetos.

El dogmatismo con el cual este modelo se ha impuesto ha hecho que algunos autores le 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 (Stecher, 2010; Soto, 2012).

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, perdiendo de vista que su ‘ejecución’ o ‘implementación’ resulta mucho más compleja, plena de traducciones, negociaciones, modulaciones y desplazamientos (Gleeson & Knights, 2006).

A lo largo de esta ponencia se presentarán algunas ideas y herramientas conceptuales que, creemos, pueden ser útiles para analizar a estos dispositivos como formas de acción local.

Las características de la Nueva Gestión Pública

Tal como se señaló en el marco de la Gestión Pública una parte importante de estos dispositivos se insertan actuando bajo la lógica de la rendición de cuentas, integrando sistemas de representación mediante indicadores. Estos transforman la complejidad de lo local en un indicador distinguible, un signo posible de ser ubicado en una métrica unidimensional en la cual, lo que se hace en el campo de lo público puede ser comparado con otros signos numéricos.

Esto permite tomar decisiones de gasto e inversión que pueden ser alineadas con las decisiones de gasto e inversión realizadas por otras agencias, gobiernos y/o empresas. Así, en Chile, el trabajo que hace una escuela consiste en un puntaje en el SIMCE, los diversos esfuerzos y prácticas de los trabajadores de la salud primaria en prevención y atención se traducen en un número en el Índice de Actividad de Atención Primaria (IAAP), por nombrar algunos.

Sin embargo, estos instrumentos no sólo actúan representando la complejidad de lo local en el campo de la toma de decisiones políticas. Su acción también se dirige al terreno de lo local, interpelando actores y constituyendo un mapa que se instala normativamente como el terreno en el cual los actores deben moverse.

Por ello Miller y O’Leary (2007) serán enfáticos en señalar que es a través de tecnologías e instrumentos que el carácter simbólico y discursivo de los modos de gobierno se concreta y se hace operante. Pero el despliegue de estos dispositivos no resulta una operación simple, su realización a nivel local emerge de un entramado de prácticas diversas, que tienen el efecto de conectar actores, objetivos y agencias (Kurunmäki, Lapsley, y Miller, 2011).

Si lo que nos interesa es comprender el despliegue de la política pública no como una simple ejecución realizada por agentes pasivos, sino como una práctica situada, entonces lo primero que debemos hacer es reconocer el carácter activo de los dispositivos así como el de los sujetos que son interpelados por éstos.

Diversas investigaciones han mostrado que la ejecución de la política pública se desarrolla a través de una serie de mediaciones y modulaciones que ocurren a nivel local (entre otros ver Keevers, Treleaven, Sykes, y Darcy, 2012; Thomas y Davies, 2005; Wittmann, 2008). Estas mediaciones y modulaciones dan cuenta del complejo proceso relacional mediante el cual se realiza el devenir de la acción pública.

El dispositivo, o instrumento de gobierno en cuestión, se inserta en un complejo entramado relacional, en el cual se encuentra 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 dispositivo se inserta como un actor, en pleno derecho, negociando un lugar, interpelando, a la vez que siendo modulado, por los otros actores.

Dispositivo

Siguiendo la discusión realizada por Deleuze (1989) a la propuesta de Foucault, entendemos a los dispositivos como ensamblajes materiales y discursivos que intervienen en la acción local. Técnicas analíticas, indicadores, protocolos, sistemas de medición e incentivo, 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 a 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, permite comprender a su agencia, como un emergente de complejos procesos de agenciamiento.

Este concepto 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 y de la interacción.

El instrumento de gestión no sólo porta las justificaciones e interpelaciones 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 construyen cotidianamente a 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 estos instrumentos 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.

Esto genera una demanda analítica: para comprender a los dispositivos de gestión (en el campo de lo público), es necesario abordar ensamblajes “humanos y no humanos, sociales y técnicos, textuales y materiales de los cuales la acción fluye” (Mackenzie, Muniesa y Su, 2007; p. 15). La idea no es focalizarse en las conexiones o trazas per sé, sino en cómo producen particulares formas de acción.

Hacia una Etnografía de Dispositivos

La Etnografía, como una de las principales herramientas que ha dominado el desarrollo de la investigación social desde inicios del Siglo XX, se ha ido caracterizando por poner el foco 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: 118).

Para ello hemos recogido algunos desarrollos desde la Sociotécnica, la teoría del actor red, y los estudios de la práctica en el campo organizacional.

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, cómo 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. Lo que facilita que la relación entre el mundo social y material pueda ser indagada.

Shadowing de Dispositivos

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 éstos 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 señalábamos más 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.

En este sentido, hacer *Shadowing* de dispositivos, significa “sombrear”, ya no personas. Si no, más bien, dejarse llevar por las interacciones en las que el dispositivo va levantando esta nueva red y va contribuyendo a crear nuevos espacios de encuentro y de acción. Así, la tarea de investigar puede ayudar a enfocar nuevos sentidos que los atribuidos de antemano a los espacios sociales. Es, en efecto, un observar sin certezas, un observar que se vuelve a sorprender de lo que encuentra, y que por lo tanto, contribuye a re-nombrar lo social a partir de lo acontece más que desde lo que se esperaba aconteciera.

Palabras finales

Esperamos que estas ideas puedan resultar sugerentes, y 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. He ahí donde emergen otras prácticas y otras posibilidades de acción.

Sin lugar a dudas, pensar en la agencia de los instrumentos de mediación y en su valor para la estabilización de las relaciones sociales en los lugares en los que investigamos, debería traducirse en una mejor comprensión de cómo se desarrolla la acción social, y por lo mismo, debe dar pistas de hacia dónde apuntar el cambio y transformación necesaria.

Referencias

Bruni, A. (2005): *Shadowing Software and Clinical Records*. *Organization* 12 (3): 357-378

Callon, M. (1998), *El proceso de construcción de la sociedad. El estudio de la tecnología como herramienta para el análisis sociológico*, en Domenech, M. y Triado, F. *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa

- Gherardi, S. (2009) Introduction: The Critical Power of the 'Practice Lens'. *Management Learning*, Vol. 40(2): 115–128
- Heritage, J. (2004): “Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data” en Silverman, D. (ed.) *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London:Sage.
- Keever, L.; Treleaven, L.; Sykes, C, y Darcy, M. (2012): *Made to Measure: Taming Practices with Results-based Accountability*. *Organization Studies* 33(1) 97 –120.
- Kurunmäki, L., Lapsley, L. y 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 y F.J. Tirado (Comps) (1998) *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa
- Mackenzie, D.; Muniesa, F. & Sui, L. (2007) *Do Economists make Markets?*
- Miller, P. y O’Leary, T. (2007). *Mediating instruments and making markets: capital budgeting, science and the economy*. *Accounting, Organizations and Society* 32 (7-8): 701-734
- Thomas, R. y Davies, A. (2005), “Theorizing the micropolitics of resistance: New public management and managerial identities in the UK public services”, *Organization Studies* 5 (26): 683-706.