

Las funciones performativas de los instrumentos en las redes de acción pública

The performative functions of instruments in public action networks

Álvaro Soto^{1*}, Carla Fardella², Alan Valenzuela¹, Francisca Carvajal³

¹Universidad Alberto Hurtado

²Universidad Andrés Bello

³Universidad Nacional de Córdoba

*asoto@uahurtado.cl

Recibido: 27-enero-2017

Aceptado: 19-octubre-2017

RESUMEN

Desde una perspectiva socio-técnica, este trabajo analiza la manera en que los instrumentos que regulan la ejecución de Programas del Estado performan la actividad de los actores de las redes surgidas de alianzas público privadas. Las tecnologías y sus prácticas de calculabilidad interpelan a los actores, dan forma a la actividad y constituyen la experiencia social al interior de la red. Se realizó un estudio basado en una perspectiva cuasi-etnográfica en dos redes surgidas de Alianzas público-privadas del Estado chileno, a fin de comprender las maneras en que los instrumentos de cálculo performan su actividad. Los resultados dan cuenta de tres funciones de las tecnologías de gestión de acción pública: el encuadre de la red, la traducción de la actividad y la representación de la red. Al mismo tiempo, el análisis permite identificar tipos de instrumentos según su acción predominante en la red distinguiendo entre instrumentos marco, instrumentos de ejecución, e instrumentos de evaluación y seguimiento. Se logra una lectura singular respecto del funcionamiento y performatividad de las tecnologías de la gestión mediando la actividad de la red público-privada.

Palabras clave: acción pública, Instrumentos, performatividad, redes

ABSTRACT

From a sociotechnical perspective, this work analyses the way in which the instruments that regulate the execution of State Programs perform the activity of the actors of the networks arising from public-private partnerships. Technologies and their calculability practices challenge to the actors shape the activity and constitute the social experience within the network. A study based on a quasi-ethnographic perspective was carried out in two networks arising from public-private partnerships of the Chilean state, in order to understand the ways in which the calculation instruments perform their activity. The results give an account of three performative functions of the public action management technologies: the network framing, the activity translation and the network representation. At the same time, the analysis allows to identify types of instruments according to the performative function that they preferentially exercise, distinguishing between framing instruments, execution instruments and evaluation and monitoring instruments. It is achieved a unique reading of the performance and performativity of public management technologies.

Keywords: Instruments, networks, performativity, public action

Financiamiento: Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico, Chile, Fondecyt 1171088: Subjetividades en el trabajo en red: las identidades laborales de trabajadores de redes surgidas de alianzas público-privadas (REDES APP) en Chile, y FONDECYT 3150374: La reorganización del trabajo académico: Escenarios laborales, prácticas cotidianas e identidad.

Cómo citar este artículo: Soto, A., Fardella, C., Valenzuela, A., Carvajal, F. (2017). Las funciones performativas de los instrumentos en las redes de acción pública. *Psicoperspectivas*, 16(3), 76-86. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-999>



Publicado bajo [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

En el marco de los cambios tradicionalmente asociados al postaylorismo, el postfordismo y la postburocracia (Boyer & Freyssenet, 2003; Ramos, 2014; Soto, 2009; Stecher, 2014a), destaca que los procesos de trabajo contemporáneos tienden a realizarse a partir de redes organizacionales complejas, flexibles y adaptables (Grimshaw, Marchington, Rubery, & Willmott, 2005), basadas en la contractualización, la descentralización y la plurifuncionalidad (De la Garza, 2003; Veltz, 2000), dando lugar a dinámicas de segmentación, precarización y heterogeneidad del trabajo contemporáneo (Muñiz, 2009; Sehnbruch, 2012; Soto, 2015). Las configuraciones en red desplazan progresivamente a configuraciones organizacionales cerradas, estructuradas a partir de diferentes mecanismos y principios de coordinación de tareas y procesos (Mintzberg, & Quinn, 1997).

La misma tendencia se observa en la implementación de las políticas públicas del Estado, propias a la lógica de la nueva gestión pública o New Public Management (NPM) (Hood, 1991, 1995; Pollit, & Bouckaert, 2000; Ramírez, 2009). Los procesos de externalización de funciones, basados en una racionalidad de eficiencia y eficacia (Araya, & Cerpa, 2008; Fernández, & Martín, 2014; Ramírez, 2009; Salamon, 2000), dan lugar a las redes surgidas de Alianzas público-privadas –o “Redes APP”, que congregan actores públicos y privados en busca de otorgar flexibilidad y resultados a la acción pública (Devlin, & Moguillansky, 2010; Pliscoff, & Araya, 2012; Thoenig, 2006).

La acción pública implementada en base a Redes APP plantea desafíos de control o gobernanza de la red (Arellano-Gault, Demortain, Rouillard, & Thoenig, 2013), frente a los cuales se desarrollan sofisticados instrumentos de gestión pública, o tecnologías de gestión tales como contratos, convenios, licitaciones, sistemas de rendición de cuentas y metas de desempeño. De acuerdo a la perspectiva socio-técnica del trabajo y la mirada de la gestión performativa (Latour, 1996; Knorr Cetina, 1997; Nicolini, 2011), estas tecnologías no sólo representan, monitorean y gestionan los procesos de trabajo de las Red APP, sino que les dan forma, transformándolas.

El presente trabajo reporta los resultados de un estudio en torno a los instrumentos de gestión que operan en dos Redes APP del Estado chileno. Rescatando el carácter socio-técnico y las dinámicas asociadas al principio de la calculabilidad de los instrumentos, distinguiendo tres funciones performativas relevantes y tres tipos de instrumentos que las ejercen preferentemente. Se ofrece así una lectura singular de los procesos de implementación de políticas públicas, a la vez que permite una comprensión del funcionamiento y performatividad de las tecnologías de gestión pública.

Adicionalmente se muestra la utilidad teórica de la mirada socio-técnica en campos como la acción pública.

La centralidad de los instrumentos en las redes de acción pública

La modernización de la administración estatal se ha manifestado a través de la incorporación de múltiples instrumentos que buscan gobernar técnicamente redes de actores públicos y privados que ejecutan políticas públicas (Kooiman, & Bavinck, 2013; Kooiman, Bavinck, Chuenpagdee, Mahon, & Pullin, 2008; Canto Sáenz, 2012). Justificando su pertinencia a partir de principios como la transparencia, la probidad, el accountability, la eficiencia y la efectividad (Pollit, & Bouckaert, 2000; Brusca, & Martínez, 2015), estos instrumentos de gobierno (Hood, 1991; Lascoumes, & Le Galès, 2004a, 2004b) buscan instaurar un régimen de regulación y monitoreo, a partir de una racionalidad económica, más incitativa que normativa, centrada en la relación costo/beneficio. Se ha constatado la proliferación y diversificación de entramados de instrumentos de acción pública, los cuales configuran dispositivos técnico-sociales que organizan relaciones entre el poder público, sus ejecutantes y sus destinatarios.

Los instrumentos de acción pública portan valores, ofrecen interpretaciones de lo social y concepciones precisas del modo de regulación de la red. La agregación de instrumentos produce una representación específica entre actores acerca de los desafíos comunes, los desafíos de coordinación y la relación común (Klijn, Edelenbos, & Steijn, 2010; Lester, & Reckhow, 2013). Estos instrumentos pueden promover principios y objetivos diversos, y la correspondencia entre instrumentos y principios ha sido planteada como un problema recurrente en los entramados de instrumentos, aludiéndose fundamentalmente a la tensión entre la eficiencia (relación costo/beneficio) y la efectividad (impacto y propósitos) de las políticas públicas (Arellano-Gault, Demortain, Rouillard, & Thoenig, 2013; Guadarrama, 2003; Larrañaga, 2007; Raczynski, 1994; Salamon, 2000). Los instrumentos no son dispositivos cerrados, sino que producen dinámicas independientes de los objetivos perseguidos, tales como inercias, resistencias o representaciones específicas acerca de la política social (Lascoumes, & Le Galès, 2004a), lo que releva la importancia del análisis de las dinámicas de construcción, adaptación y apropiación de los instrumentos por parte de los actores (Lascoumes, & Simard, 2011). Los instrumentos dan forma a la red, en cuanto definen el rol, las condiciones y espacios de acción de los diferentes actores que se insertan flexiblemente, lo que tiene implicancias no sólo técnicas, sino además

sociales, performando –en este caso– los sentidos del trabajo público y del sentido de la red. Cualquier cambio en la actividad de la red que busque nuevos impactos en los usuarios pasan por redefiniciones en los instrumentos que gobiernan la red, lo que hace del todo pertinente focalizar la atención en su dimensión socio-técnica.

Los instrumentos como dispositivos socio-técnicos

Numerosos autores (Latour, 1996; Knorr Cetina, 1997; Gherardi, 2006; Czarniawska, 2008; Nicolini, Mengis, & Swan, 2012) han enfatizado la importancia de recuperar la atención en los artefactos tecnológicos en la vida social, invitando a tomar una nueva perspectiva sobre las tecnologías sociomateriales y sus consecuencias. Las investigaciones de Tavistock (Trist, & Bamforth, 1951) introdujeron la noción de sistemas socio-técnicos para indicar que en los procesos de trabajo y de la organización imbrican personas y tecnologías materiales. Si bien reconocen su interacción, lo técnico y lo social fueron comprendidos como entidades relativamente autónomas e independientes.

Las aproximaciones recientes a lo socio-técnico ponen el acento en la relación constitutiva entre ambos, donde lo material (instrumentos, infraestructura) forma parte de la estabilización y concreción de procesos sociales. Se trata de una comprensión performativa sobre las nuevas tecnologías de gestión, lo que permitiría avanzar en una comprensión más sofisticada de cómo los instrumentos participan en la conformación del espacio laboral, a la vez la actividad y experiencia laboral se encuentra mediada por los objetos. Específicamente esta idea implica que los procesos de modelamiento de gestión no cumplen sólo una función representadora de una realidad “que existiría autónomamente”, sino y sobretodo tendrían la capacidad de dar forma a esta realidad, haciendo que se comporte del modo en que los modelos buscan predecir (Callon, 1998; 2008). He ahí la capacidad performativa, donde los objetos median la existencia y forma de experiencia laboral.

Bruni (2005) propone la noción de materialismo relacional, según la cual la realidad existe en una multitud de formas materiales, las que no son dadas naturalmente, sino que son los efectos más o menos precarios de ordenar estrategias. Para que las relaciones socio-técnicas sean capaces de hacer su trabajo relacional de unir y mediar, deben llevarse a cabo, es decir, tener una dimensión performativa central. Este trabajo es lo que Law y la teoría del actor red llaman “performatividad” de las relaciones sociales, y puede ser observada en la tensión que surge entre los diferentes elementos movilizados en la acción. En ese marco, los instrumentos posibilitan y conectan actores, objetivos y agencias, permitiendo que procesos y acciones locales sean hechos

visibles, constituyéndose en acciones registrables y comparables para la toma de decisiones políticas, y conformando un mapa que se instala normativamente como el terreno en el cual los actores deben moverse. Así:

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 (...) los instrumentos son realizados como prácticas, teniendo, entre sus efectos, una nueva estabilización de la red” (Sisto, & Zelaya, 2013).

Es decir los instrumentos agencian espacios interaccionales (Da Silva, & López, 2014; Tryggestad, & Skaerbaek, 2004; Muniesa, Millo, & Callon, 2007) e interpelan el trabajo y los propósitos de la acción pública, estando sujetos a interpretaciones, modulaciones, disputas y reorientaciones por parte de los actores que interactúan con y en ellos (Lascoumes, & Simard, 2011; Tsanga, & Verdon, 2014).

Los instrumentos y la calculabilidad

Dentro de las lógicas con las que operan transversalmente los instrumentos de la acción pública, resalta su capacidad para introducir formas de cálculo en espacios generales y específicos de la actividad de las Redes APP. La modernización del Estado ha introducido instrumentos de cálculo bajo la promesa de proveer coordinación y racionalidad a la toma de decisiones a partir de la relación costo/beneficio, y al mismo tiempo responder a principios como la transparencia, la probidad y la ética pública.

De acuerdo a Miller (2001), los instrumentos de cálculo se han instalado de la mano de procesos de estandarización en el sector público. El cálculo permite estandarizar y por tanto especificar con antelación el valor normal o promedio de una operación en particular, facilitando la toma de decisiones, permitiendo el escrutinio y la evaluación pública, así como la proyección de acciones en el futuro, la detección de desviaciones y el seguimiento de acciones y recursos.

La perspectiva del cálculo excede la noción de procedimiento mental-numérico y permite avanzar en la comprensión la colaboración entre humanos y objetos, a partir de estos ensambles de cálculo o dispositivos de calculabilidad (Callon, & Muniesa, 2005). De acuerdo a Latour (1986) el cálculo sería un procedimiento en el cual se establecen distinciones entre las cosas y estados de éstas, estimando posibles cursos de acción para ellas. Se trata de un ejercicio donde diferentes entidades (actividades, coberturas, logros, costos, etc.) se ordenan en un solo espacio, que permite diferentes operaciones tales como aislar objetos de su contexto, agruparlos y

reagruparlos, establecer relaciones originales entre ellos, clasificarlos, resumirlos o compararlos. Luego de manipular las entidades, la práctica de cálculo arroja un producto original, un resultado. Los instrumentos permiten operaciones sociomateriales que producen unidades de información que facilitan la gestión de la red, en tanto permiten la comparación, seguimiento y evaluación de sus diferentes actores humanos y no humanos.

Los instrumentos performan la realidad en la que actúan y su potencial performativo yace en su función de cálculo. Tal como señala Miller “las prácticas contables crean un modo particular de entender, representar y actuar sobre eventos y procesos” (2001, p. 393). Los dispositivos de calculabilidad instalan una red de procesos que formatean a los actores y los terminan haciendo parecer bastante similares al modelo. Se componen de herramientas para el registro y cálculo sistemático de diferentes acciones del Estado, a la vez posibilitan estas mismas.

Estos instrumentos también han sido nominados como instrumentos de mediación (Miller, & O’Leary, 2007), que permiten que procesos de trabajo multidimensionales puedan ser gestionados a través de representaciones simples y manejables, transformando procesos cotidianos, complejos y heterogéneos, en indicadores simples de carácter numérico.

Siguiendo a Callon (1998) la mayor fuerza de poder de estos instrumentos es su capacidad sigilosa de hacer, modificando discretamente la acción local y performando el espacio en el que actúan. Son materialidades con agencia, ya que representan ciertos aspectos del trabajo, distinguiéndolo y relevándolo de otras posibles dimensiones del trabajo. Se trata de agregados socio-técnicos que portan demandas, teleologías e interpelaciones que intervienen en el espacio cotidiano de los trabajadores (Muniesa, Millo, & Callon, 2007).

Método

Con el propósito de comprender los procedimientos mediante los cuales los procesos de la red público-privada se transforman, adscriben y encajan con los instrumentos de cálculo, se realizó un estudio basado en una perspectiva cuasi-etnográfica (Silva, & Burgos, 2011) en

dos Redes surgidas de Alianzas Público Privadas construidas para ejecutar programas de acción pública del Estado chileno. Los dos Programas dependen de Ministerios distintos, el primero (caso A) es de la cartera de Obras Públicas y está centrado en la provisión de un servicio básico en comunidades rurales, y el otro (caso B) de la cartera de Desarrollo Social está centrado en la inserción laboral para población vulnerable¹.

En cada caso, el equipo de investigación se sumergió en la comprensión de los procesos de trabajo que realiza la Red APP, identificando la red de actores y los instrumentos a partir de los cuales se realizaban sus intercambios. Se realizaron observaciones cuasi-etnográficas de instrumentos específicos (Bruni, 2005; Sisto, & Zelaya, 2013), que permitió la observación flexible y profunda de eventos sociales específicos y relevantes del trabajo (Oborn, Barrett, & Dawson, 2013). Además se realizaron 21 Entrevistas a directivos nacionales y profesionales de las redes en tres regiones del país, así como análisis documental de documentos de la cada Red APP.

Resultados

El trabajo cuasi-etnográfico, la descripción y sistematización de las observaciones a partir los dos casos de estudio permitió identificar tres funciones performativas centrales de los instrumentos de gestión y calculabilidad que operan en las Redes APP estudiadas: el encuadre de la red de actores, la traducción de la actividad y la representación de la red. En torno a estas tres funciones performativas se irá presentando el actuar de los diferentes instrumentos constitutivos de cada Red APP, sus dinámicas en torno a la calculabilidad, así como algunas referencias a las visiones de los actores que dan cuenta del entramado socio-técnico de la acción pública.

La función de encuadre de la red de actores

Una primera función de los instrumentos presentes en las Redes APP radica en su capacidad de encuadrar los vínculos entre los diversos actores –materiales e inmateriales- que hacen funcionar los Programas, regulando los términos generales a partir de los cuales se realiza la actividad de la red y las acciones de los actores. Algunos instrumentos destacan en su capacidad de performar redes de manera sinérgica, orientando a los actores y al conjunto de instrumentos en una misma

¹ Para mantener la confidencialidad de las fuentes, y según se acordó con las autoridades y los actores de cada Red APP, se

omitiré la información que permita identificar específicamente a cada Programa.

dirección, definiendo las acciones que pueden ser ejecutadas dentro de cada programa y de qué manera.

En el caso A, el principal instrumento que estructura la Red APP es el Convenio que se establece entre el Estado y una empresa privada a nivel regional. La empresa privada hace de contraparte única para dos procesos de trabajo fundamentales (construcción de infraestructura y asesoría a usuarios) y recurre a otras empresas privadas para la realización de funciones específicas (diseño, construcción, estudios, etc.). Existe un convenio en cada región del país, que dura dos años, que en base a un diagnóstico regional establece las obligaciones y metas para la empresa privada, los recursos humanos (perfiles) que la empresa privada debe poner a disposición del Programa, los instrumentos e indicadores que regularán la relación, y los criterios del intercambio económico. Complementariamente, otros instrumentos, como el Informe de evaluación controlan periódicamente la correcta realización de las actividades convenidas y permite el posterior pago por las actividades o la eventual sanción económica.

‘Además, que, cuando ya se empezaron a hacer los convenios con las [empresas], ya nosotros nos dedicamos a labores de supervisión. Entonces mi rol de ser actor participativo o sea un rol de supervisión, a velar que todo lo que estaba firmado ahí, establecido se cumpliera y ahí tengo que hacer seguimiento. Yo le hago seguimiento a los equipos, hago seguimiento a los proyectos’ (Salvador, Supervisor de Programa, caso A, 99).

En el caso B la actividad de la Red APP se estructura en torno al instrumento de la Licitación, a través de la cual el Estado define un modelo de intervención estándar y un monto de financiamiento, al que múltiples actores privados (consultoras) acceden, luego de competir entre sí en torno a antecedentes y costos, dando lugar a contratos específicos con cada consultora. Las bases de la licitación prefiguran el tipo de actividades a desarrollar con los usuarios (el reclutamiento, la capacitación, la inversión y la colocación laboral), los tiempos de intervención, las condiciones de funcionamiento (los recursos humanos requeridos, cargas de trabajo, remuneraciones), las metas e instrumentos específicos de regulación. Complementariamente, el instrumento Supervisión de terreno permite que se verifique el cumplimiento de las condiciones definidas para la ejecución.

‘Ahora, cómo funcionamos: Hay bases que son genéricas. Hay una base que es administrativa de los programas y que es muy parecida, yo diría que es como transversal para todo lo que ejecuta [la Institución] y un anexo metodológico, que son como los patrones

generales de lo que tiene que llevar una estructura programática, cuáles son las etapas, las actividades tipo, etc. Y eso, desde el nivel central nos hacen llegar esos formatos más orientación de lo que se quiere cada año –no sé, este año vamos a trabajar con comunidad o intervenir esto- y ahí hacen algunos énfasis dependiendo de la administración que esté este año, pero básicamente nosotros con los programas los tomamos en este genérico y por lo menos acá en esta región hacemos mucho trabajo de ajuste metodológico’ (Isabel, Encargada regional de Programa, caso B, 11)

De esta manera, ciertos instrumentos son la base constitutiva de cada Alianza Público Privada, ya que junto a definir los propósitos de cada Programa, reconocen los componentes de la red así como los procesos de trabajo a través de los cuales se implementará la actividad común. Estos instrumentos definen operativamente al usuario en torno al cual se desplegará la acción pública. Los discursos contenidos en los instrumentos están orientados a la individualización del sujeto o de la organización destinataria, lo que permiten categorizarlos y cuantificarlos como casos. El usuario tiende a ser definido como un sujeto pasivo, que necesita acompañamiento y seguimiento que debe hacerse sus problemáticas, a quien se aplica una intervención prediseñada.

‘...y las bases de la Licitación hacen una distribución, proyectos puede ser una comuna o un grupo de comunas, un número determinado de usuarios con un presupuesto específico, con un número de personas y de jornadas específicas; aquí está todo definido por las bases...’ (Isabel, Encargada regional de Programa, caso B, 61).

Los instrumentos marco son definidos por actores centrales del Estado y en ocasiones adaptados por directivos regionales a las realidades locales. Su diseño siempre implica una estimación de necesidades y la definición de recursos a invertir en el Programa. Mientras más amplios sean los instrumentos y más reducido el número de contrapartes, su elaboración supone cierto nivel de negociación con las contrapartes privadas, ofreciendo la posibilidad de ajustes entre los usuarios del encuadre.

‘...hay otros temas que, que son como más de contingencia, y que [el equipo de profesionales privados] no puede atenderlo directamente. Entonces en esos

casos, claro, las [organizaciones de usuarios] así lo saben, y llaman directamente acá, eh, o el [equipo de profesionales privados] les dice “¿sabes qué?, nosotros este tema... no está como dentro del convenio, entonces va más allá de nuestro alcance, llame directamente [al profesional del Estado]” (...) De hecho el otro día tuvimos, hace dos días atrás, tuvimos una reunión, eh

porque varios [usuarios] están pidiendo asesoría para determinar grupos generadores (...) Eso no está dentro del convenio, y en la reunión que tuvimos ahora último, yo les explicaba, o sea, cuando a mí me llegan estos temas, yo lo intento encasillar en alguna de las cosas que dice el convenio, y muchas veces yo le digo a los [usuarios], "...mire, me va a pedir una visita adicional, ya, pero pídamela de esta forma (...) y yo le digo al [equipo de profesionales privados] "...se solicita una visita de emergencia en atención de que existe riesgo de continuidad del servicio (...)" Ahí el [equipo de profesionales privados] va, viste, entonces ajustando las necesidades que nos están planteando los servicios, de las situaciones que quedaron fuera del convenio, pero que en definitiva nosotros igual tenemos que atender, porque si no, nos va a rebotar igual' (Catalina, Supervisor de Programa, caso A, 95-99)

Así mismo, estos instrumentos definen los resultados esperados en el trabajo y las formas de control que existirán, es decir, instalan el resto de instrumentos que activará el funcionamiento de la Red APP, articulando una trama instrumental que definen indicadores de eficiencia y eficacia que incitan la acción del actor privado.

Así, una primera función de los instrumentos de la acción pública refiere a su capacidad para encuadrar la red, mediante la identificación de actores y la configuración de disposiciones y relaciones entre los actores en torno a una actividad laboral específica. Esta función es realizada preferentemente por Instrumentos marco, que actúan otorgando una lógica fundacional de actividad a cada Programa, además de regular y darle sentido a la actividad dentro de la red. Se trata de instrumentos que tienen la potencia para performar la red instalando una gramática general de funcionamiento al demarcar espacios de intercambio, establecer reglas para la acción, definir acciones que pueden o no ser ejecutadas, las posiciones de los actores y el rol de otros instrumentos más específicos de la red.

La función de traducción de la actividad

Una vez encuadrada la red, otros instrumentos ejercen la función complementaria de simplificación de la actividad, reduciendo el abanico de acciones posibles a ser realizadas por los actores. Esta función de traducción se realiza fundamentalmente a partir de la definición de hitos simples que pueden ser predefinidos, contabilizados y evaluados en términos numéricos. Los instrumentos establecen sistemas de indicadores que orientan el trabajo efectivo de los actores que están en contacto directo con los usuarios, que performan la actividad, permiten comparar y con los que se puede calcular.

En la mayor parte de los casos, los instrumentos ofrecen formalizaciones simplificadas de prácticas de trabajo heredadas históricamente en cada Programa. Definen con mayor detalle los procesos de trabajo, estableciendo etapas e instalando resultados esperados durante y al final del proceso. No obstante, dejan múltiples espacios para la autonomía controlada de los actores privados al momento de organizar y ejecutar su trabajo.

En el caso A el Contrato entre privados establece la realización obras específicas. Los indicadores que define el contrato están asociados al porcentaje de avance y al cumplimiento de los plazos y especificaciones establecidas en él. Así también, la Visita a usuarios (ya sea de urgencia o programada) para la entrega de asesoría establece las acciones mínimas a ser realizadas por equipos multidisciplinarios. El indicador principal asociado al instrumento es el número de visitas realizadas y la evaluación de los usuarios de la asesoría otorgada.

'Sí, estamos haciendo dos asesorías diarias. El convenio este año trajo más asesorías y nosotros como veníamos con el ritmo del convenio anterior y en algún momento nos dijeron –oye si seguimos a este ritmo, no llegamos con la cantidad de visitas y eso significa que no cumplimos con el convenio –entonces hubo que ponerle más acelerador. Y ahí uno también va disminuyendo la cantidad de compromisos que va estableciendo con los dirigentes –ya no te puedo ayudar tanto –ya no tengo el mismo tiempo que tenía antes...' (Oscar, Ejecutor de terreno, caso A, 80).

En el caso B, el instrumento fundamental que traduce la actividad con los usuarios es el Plan de desarrollo individual, cuya función es registrar las actividades y contenidos de la relación entre los profesionales de las consultoras (monitores, gestor laboral, relatores y coordinadora) a partir de la realización de talleres, a través de los cuales se va confeccionando un plan para los meses siguientes, que definirá desafíos tales como el desarrollo de nuevas competencias o la adquisición de insumos, para lo que se podrán destinar subsidios económicos al usuario. La realización del Plan de desarrollo individual funciona como un indicador en sí mismo y a la vez permite que se lleven a cabo otros hitos también cuantificados: la asignación de subsidios, la colocación laboral.

'...pero igual eso está pauteado en temas de tiempo, de horas que hay que cumplir, etc. (...) siendo el [Plan] el instrumento base de este programa que es el producto a entregar al final; este año en particular viene con menos cantidad de horas (...) eso igual es complejo porque en el fondo, tenemos que pasar los contenidos

que ellos nos piden; y bueno esos puntos que los pudimos hacer sin problemas. Entonces ahora el [Plan] es complejo en ese escenario que ellos nos piden muchos temas, además de trabajar el [Plan] –el [Plan] igual tiene sus complejidades y no es llegar y llenarlo –para eso hay que haber trabajado más...’ (Carolina, Coordinadora equipo de ejecución, caso B, 204 - 206)

Estos instrumentos generan dos tipos de tensiones en los actores locales. La primera es que no logran recoger la especificidad de los usuarios del Programa, lo que en la práctica se traduce en cuestionamientos a la rigidez de la cuantificación. La segunda se vincula a que los ejecutores tampoco tienen la capacidad de controlar los principales factores que aseguran los resultados, lo tiende a vivido por los ejecutores como una ficción a la cual es preciso sumarse. Se conforma así la tradicional distancia entre el trabajo prescrito y el trabajo real analizada por la psicodinámica del trabajo (Dejours, 2001).

De esta manera, la función de traducción del quehacer de los actores es ejercida fundamentalmente por Instrumentos de ejecución. Se trata de un instrumento cuya performance radica en el ejercicio de transcribir la actividad de la red y sus componentes a unidades numéricas que simplifican la gestión. La traducción es una acción performativa en tanto los múltiples elementos de la red deben devenir unidades de información admisibles y registrables para los instrumentos. Lo cual implica muchas veces trastocar el sentido original o local de alguna actividad, priorizar tareas, metas e indicadores, por sobre otras, fragmentar tareas y mostrar solo una parte de ellas, a modo de volverse inteligible para los instrumentos.

La función de representación de la red

Una tercera función performativa de los instrumentos refiere a la capacidad de generar, a partir de sofisticados procesos de cálculo, imágenes sobre el funcionamiento de la red, que facilita la toma de decisiones de los responsables de la acción pública en torno a la distribución de recursos y modificaciones programáticas.

Ciertos instrumentos traducen las diferentes entidades de la red (acciones, trabajadores, recursos) a un lenguaje numérico y establecen cálculos entre ellos, a su vez que estandariza los resultados esperados, estableciendo estándares y valores esperables. Estos indicadores y sus escalas de medición permiten hacer cálculos y comparaciones, identificando las medidas de separación o desviación a estándares y medias.

Los instrumentos reducen a los usuarios y la acción pública a un lenguaje contable y monetario en términos de costo/beneficio. A partir de la definición de indicadores de resultados globales de los Programas, se

realiza una simplificación radical de la acción pública y sus usuarios a términos de montos a ejecutar/ejecutados y cobertura de usuarios/beneficiarios de esos montos. Esto permite construir productos nuevos, centrales para evaluar la actividad de la red y para tomar decisiones.

Los instrumentos y sus cálculos son ingresados a sistemas de información que priorizan metas y definen estados parciales y finales para los procesos de trabajo (resultados finales), así como los espacios de control, que eventualmente pueden servir para formalizar acuerdos respecto de ajustes al diseño original del proceso.

La función de representación de la red permite además el vínculo de cada Programa con las temporalidades y procesos institucionales de la administración pública, como la gestión presupuestaria y de inversión pública, lo que define las principales temporalidades asociadas a cada Programa. Así mismo, operacionalizan los términos del intercambio económico entre el Estado y los actores privados de cada red. En cuanto integran las definiciones generales y específicas de cada Programa, los resultados de esta función de representación tienden a transformarse en el foco de preocupación principal de los diferentes actores de las Redes APP, y desde ahí se posicionan como las líneas de fuerza hegemónica dentro de la actividad de cada red.

‘Yo creo que ahí está la fortaleza y el desempeño bueno que tienen las distintas unidades dentro de [la institución], porque nosotros igual estamos bien evaluados y si bien es cierto, el impacto de nuestros programas muchas veces (...) el impacto que nosotros queremos, porque ya sean los usuarios son complicados y nosotros sabemos que muchas cosas a veces las venden y tratamos de hacer un trabajo con ellos y esta misma condición de vulnerabilidad hace que las personas sean inconsistentes en el tiempo; (...) Nosotros entendemos que nuestro programa un gran porcentaje van a hacer funciones que no se van a desarrollar en el tiempo, pero como equipos de trabajo estamos bien evaluados en el sentido de las capacidades profesionales que tenemos, que cumplimos los plazos y que nos ajustamos a los procedimientos internos que tiene [la institución], que vienen desde Santiago. Pagamos los proyectos en los plazos establecidos, supervisamos, cerramos nuestros proyectos, no nos atrasamos (...) cumplimos con estas pautas lo cual nos hace tener una buena evaluación’ (David, Supervisor de Programa, caso B, 65)

Estos instrumentos congregan en su operación a múltiples actores, tanto públicos (Instituciones del Estado que deben autorizar o informar) como privados, y en ellos se conjugan muchas perspectivas que concurren para validar técnica, social o administrativamente el funcionamiento de cada Red APP, lo que explica que,

muchas veces, se perciba que enlentecen los procesos de trabajo y no permiten el logro de los plazos definidos en los instrumentos-marco.

En el caso A, el instrumento Cartera de proyectos de inversión contempla el sistema a través de los cuales se gestiona el ingreso de nuevas demandas, los estudios y diseños, la evaluación de su viabilidad, pertinencia y urgencia económico-social, la aprobación de la inversión, la gestión de diferentes permisos y requerimientos formales, así como el seguimiento del proceso de construcción. Luego de cumplida cada una de las tareas o etapas, los actores correspondientes (públicos o privados) deben ingresar la información a una plataforma virtual de inversión común para todos los proyectos del Estado, en la cual los actores estatales realizan observaciones técnico-económicas que condicionan la asignación de presupuesto. La cartera de proyectos está sumida en las temporalidades propias a los diferentes procesos vinculados dentro del aparato público y en promedio un proyecto permanece dentro de la cartera entre tres a seis años. Define indicadores cuantitativos vinculados al número de proyectos en estudio, aprobados o en ejecución, así como al cumplimiento de plazos establecidos.

‘...lo que se negocia, se informa no más. A veces la subdirección tampoco ha chequeado eso, no tiene la certeza de que efectivamente tenga los doscientos y tantos sistemas. Yo envié una cartera de sistemas que van a entrar a la asesoría y así me evito estar haciendo convenios adicionales, porque el convenio dice claramente que una vez cumplido el número de sistemas existentes e informados en los convenios, por cada sistema que se incorpore hay que hacer un sistema adicional, imagínate. Habría que haber hecho entre el año pasado y el transcurso de este año ocho convenios adicionales porque he incorporado ocho sistemas nuevos (...) Entonces, no sé si van entendiendo que hay muchas particularidades que, en el fondo, uno igual tiene que hacer como un negociador, que tiene que cuidar, por un lado, los intereses del Estado, pero también, por otro lado, si tienes que cuidar los intereses del Estado y estás pidiéndole un servicio, ese servicio tiene que ser bueno’ (Salvador, Supervisor de Programa, caso A, 85-89).

En el caso B, el Sistema de control de usuarios consigna logros y contenidos de cada una de las etapas del proceso de intervención con usuarios individuales: el ingreso (cobertura); los proyectos de desarrollo individual, los egresos del proceso de formación y los contratos de trabajo alcanzados. El logro de los hitos condiciona la atribución de los recursos.

‘Lo que pasa es que depende de las coberturas que tenemos disponibles también. (...) en el caso del

[Programa B] tengo menos cobertura, entonces lo que yo hago es agrupar [comunidades] (...). Porque licitar un proyecto de cupos tan pocos, no es muy efectivo en varios términos, entonces yo agrupo algunos territorios (...) Pero tiene que ver también con la experiencia (...) Entonces uno tiene una visión más o menos de cómo funciona el programa en cada territorio en varios aspectos. Por ejemplo: tener jóvenes –Uds. saben que nosotros trabajamos a través de un sistema de postulación –la gente postula. Entonces si tenemos jóvenes interesados en el programa, si después los resultados ya en términos, como lleva hartos años en [la institución] y ya nosotros hemos evaluado cómo funcionan los mismos territorios, si hay proponentes en esos territorios que tienen experiencia en la ejecución del programa. Entonces son varios los factores que se evalúan y que llevan a determinar por ejemplo que esté en algunos territorios y en algunos territorios se focalice con mayor o menor cobertura...’ (Alicia, Encargada regional de Programa, caso B, 54-58)

La función de representación de la red a partir de indicadores y cálculos integrados es realizada principalmente por instrumentos de evaluación y seguimiento, centrados en registros cuantificados de la actividad. Estos instrumentos construyen una lectura nueva acerca de la red, que reorganizan lo que originalmente podría haber sido para performarla en una inédita expresión de sí. Es decir se trata de una representación, que más que ser un reflejo auténtico del funcionamiento de la red, es una reconstrucción de ésta. Una reconstrucción simple y adecuada para la toma de decisiones y la inserción de la red al engranaje global del Estado. No obstante, dejan espacios de ambigüedad en la relación entre los actores de frontera (públicos y privados) respecto del proceso de trabajo, lo que explica que sean utilizados de manera diferente según el “estilo” de los actores o la situación de su relación, ya sea como mera instancia de información y control de lo prescrito o como instancia de coordinación y ajuste entre los actores de cada Red APP en función del logro del propósito de cada Programa.

Discusiones finales

El análisis presentado ofrece una descripción de la manera en que funcionan las tecnologías de gestión en la acción pública, diferenciando tres funciones performativas de los instrumentos de gobierno de las Redes surgidas de alianzas público-privadas: el encuadre de la red, la traducción de la actividad y la representación de la red. A través de estas funciones, los instrumentos performan a la acción pública y a la actividad de la red, definen las posiciones de los actores y legitiman las formas de relación entre ellos.

Si bien los instrumentos actúan como una trama y todos colaboran –en mayor o en menor medida– a las tres funciones performativas identificadas, ha sido posible clasificarlos según la función preferente que ejercen en el modelamiento de la actividad de la red. Los instrumentos marco enmarcan la actividad de la red, demarcando los espacios de relación y el sentido de las actividades de los actores. Los instrumentos de ejecución, por su parte, ejercen la función de traducción de la actividad de los actores de terreno, simplificando las posibles acciones a partir del establecimiento de una gramática sobre la actividad en la que los actores pueden leerse a sí mismos y entre sí. Finalmente, los instrumentos de evaluación y seguimiento ejercen la función de representación de la red, insertándola en la institucionalidad y funcionamiento del Estado, facilitando las decisiones de política pública a través de cálculos complejos que suponen una integración de las actividades complejas de la red. Los instrumentos se complementan en sus funciones performativas de la actividad de la Red, definiendo una realidad en donde el impacto de la acción pública sobre los usuarios retorna indefectiblemente a los criterios e indicadores definidos en los propios instrumentos.

No obstante, el ejercicio de estas funciones performativas está lejos de ser coherente y unificado. Se observan recurrentes tensiones entre los instrumentos marco y los instrumentos de ejecución, las que se vinculan a las temporalidades de la acción, a las prioridades y a las cargas de trabajo, lo que cotidianamente se traduce en la tensión entre cantidad y calidad de la actividad. De igual manera, otras tensiones percibidas por los actores en su propia actividad refiere a tener espacios de acción más amplios que los definidos por los instrumentos, que permitan adecuarse a lo que la realidad local exige. En efecto, se suele arrastrar una sensación que hay algo fundamental del propósito de los programas que no se está logrando, ya que las acciones dentro de los instrumentos son insuficientes.

Este trabajo muestra la utilidad teórica de la mirada socio-técnica en campos como la acción pública, resaltando particularmente su rendimiento en el campo de las redes complejas surgidas de las alianzas público-privadas, en donde la acción pública se despliega a partir de la instrumentación. Plantea a la vez el desafío de seguir describiendo con mayor fineza las diferentes funciones performativas de las tecnologías de la gestión pública, en el sentido de las prácticas de calculabilidad a través de las cuales se representa el trabajo de los actores y de la red en su conjunto.

Referencias

- Araya, M., & Cerpa, A. (2009). La nueva gestión pública y las referencias en la Administración Pública Chilena. *Tékhne. Revista de Estudios Politécnicos*, (11), 19-47.
- Arellano-Gault, D., Demortain, D., Rouillard, C., & Thoenig, J. C. (2013). Bringing public organization and organizing back in. *Organization Studies*, 34(2), 145-167.
<http://dx.doi.org/10.1177/0170840612473538>
- Boyer, R., & Freyssenet, M. (2003). Los modelos productivos. Madrid, España: Editorial Fundamentos.
- Bruni, A. (2005). Shadowing software and clinical records: On the ethnography of non-humans and heterogeneous contexts. *Organization*, 12(3), 357-378.
<http://dx.doi.org/10.1177/1350508405051272>
- Brusca, I., & Martínez, J. C. (2016). Adopting international public sector accounting standards: A challenge for modernizing and harmonizing public sector accounting. *International Review of Administrative Sciences*, 82(4), 724-744.
<http://dx.doi.org/10.1177/0020852315600232>
- Callon, M. (1998). The laws of the markets (Vol. 6). Oxford, MA: Blackwell.
- Callon, M. (2008). Economic Markets and the Rise of Interactive Agencements: From Prosthetic Agencies to Habilitated Agencies. En T. Pinch, & S. Richard, *Living in a material world. Economic Sociology meets Science and Technology Studies* (pp. 29-57). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Callon, M., & Muniesa, F. (2005). Peripheral vision economic markets as calculative collective devices. *Organization Studies*, 26(8), 1229-1250.
- Canto Sáenz, R. (2012). Gobernanza y democracia: De vuelta al río turbio de la política. *Gestión y política pública*, 21(2), 333-374.
- Czarniawska, B. (2008). Organizing: how to study it and how to write about it. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 3(1), 4-20.
- Da Silva Ramos, M. E., & López Gallego, L. (2014). Pensando el "Plan Ceibal" desde la perspectiva de la acción pública y la teoría del actor-red. *Athenea Digital*, 14(1), 49-68.
<http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenead/v14n1.939>
- De la Garza, E. (2003). Introducción: el papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX. En E. De la Garza, *Tratado latinoamericano de sociología*

- del trabajo (pp. 15-35). México D.F: FLACSO México-UAM-Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2016). Los estudios laborales en América Latina antes de la consolidación del neoliberalismo. En E. De la Garza, Los estudios laborales en América Latina: orígenes, desarrollo y perspectivas (págs. 19-35). México D.F.: Siglo XXI.
- Dejours, C. (2001). Trabajo y desgaste mental, una contribución a la psicopatología del trabajo. Buenos Aires, Argentina: CEIL-PIETTE-Lumen.
- Devlin, R., & Moguillansky, G. (2010). Alianzas Público-Privadas: Para una nueva visión estratégica del desarrollo. Santiago, Chile: CEPAL.
- Flick, U. (2004). Introducción a la investigación cualitativa (1ª ed.). Madrid, España: Morata.
- Gherardi, S. (2006). Organizational Knowledge: The Texture of Workplace Learning. Oxford, MA: Blackwell Publishing.
- Grimshaw, D., Marchington, M., Rubery, J., & Willmott, H. (2005). Introduction: Fragmenting work across organizational boundaries. En M. Marchington, D. Grimshaw, J. Rubery, & H. & Willmott, *Fragmenting work: Blurring organizational boundaries and disordering hierarchies* (pp. 1-38). Oxford, MA: Oxford University Press.
- Guadarrama, G. (2003). Gerencia pública y política social en Latinoamérica. *Economía, Sociedad y Territorio*, 4(13), 127-162.
<http://dx.doi.org/10.22136/est002003330>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Hood, C. (1995). The "New Public Management" in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2-3), 93-109.
<http://dx.doi.org/10.1177/0095399710362716>
- Klijn, E. H., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2010). Trust in governance networks: Its impacts on outcomes. *Administration & Society*, 42(2), 199-221.
<http://dx.doi.org/10.1177/0095399710362716>
- Knorr Cetina, K. (1997). Sociality with Objects. Social Relations in *Postsocial Knowledge Societies. Theory, Culture and Society*, 14(4), 1-30.
- Kooiman, J., & Bavinck, M. (2013). Theorizing Governability –The Interactive Governance Perspective. En M. Bavinck, R. Chuenpagdee, S. Jentoft, & J. Kooiman, *Governability of fisheries and aquaculture: Theory and applications* (Vol. 7) (págs. 9-30). Dordrecht, Netherlands: Springer.
http://dx.doi.org/10.1007/978-94-007-6107-0_2
- Kooiman, J., Bavinck, M., Chuenpagdee, R., Mahon, R., & Pullin, R. (2008). Interactive governance and governability: an introduction. *Journal of Transdisciplinary Environmental Studies*, 7(1), 1-11.
- Larrañaga, O. (2007). *¿Qué puede esperarse de la Política Social en Chile?* Serie de Documentos de Trabajo (SDT) N°245. Santiago, Chile: Departamento de Economía, Universidad de Chile.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2004a). Introduction: L'action publique saisie par ses instruments. En P. Lascoumes, & P. Le Galès, *Gouverner par les instruments* (pp. 11-44). Paris: Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2004b). Conclusion: De l'innovation instrumentale à la recomposition de l'Etat. En P. Lascoumes, & P. Le Galès, *Gouverner par les instruments* (pp. 357-370). Paris, France: Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- Lascoumes, P., & Simard, L. (2011). L'action publique au prisme de ses instruments. *Revue Française de Science Politique*, 61(1), 5-22.
<http://dx.doi.org/10.3917/rfsp.611.0005>
- Latour, B. (1986). Visualization and cognition. *Knowledge and Society*, 6(6), 1-40.
- Latour, B. (1996). Social theory and the study of computerized work sites. En W. J. Orlikowski, G. Walsham, M. R. Jones, & J. DeGross, *Information technology and changes in organizational work* (pp. 295-307). London, UK: Springer.
- Lester, T. W., & Reckhow, S. (2013). Network governance and regional equity: Shared agendas or problematic partners? *Planning Theory*, 12(2), 115-138.
<http://dx.doi.org/10.1177/1473095212455189>
- Miller, P. (2001). Governing by numbers: Why calculative practices matters. *Social Research*, 68(2), 379-396.
- Miller, P., & O'Leary, T. (2007). Mediating instruments and making markets: Capital budgeting, science and the economy. *Accounting, Organizations and Society*, 32(7), 701-734.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.aos.2007.02.003>
- Mintzberg, H., & Quinn, B. (1997). *El proceso estratégico*. Mexico, D. F: Prentice Hall.
- Muniesa, F., Millo, Y., & Callon, M. (2007). An introduction to market devices. *The Sociological Review*, 55(s2), 1-12.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-954x.2007.00727.x>
- Muñiz, L. (2009). Nuevos y viejos escenarios en el mundo laboral latinoamericano. En J. C. Neffa, E. De la Garza Toledo, & L. M. Terra, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales* (pp. 15-22). Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Nicolini, D. (2011). Practice as the site of knowing: Insights from the field of telemedicine.

- Organization Science*, 22(3), 602-620.
- Nicolini, D. (2011). Practice as the site of knowing: insights from the field of telemedicine. *Organization Science*, 22(3), 602-620.
- Nicolini, D., Mengis, J., & Swan, J. (2012). Understanding the role of objects in cross-disciplinary collaboration. *Organization Science*, 23(3), 612-629.
- Oborn, E., Barrett, M., & Dawson, S. (2013). Distributed leadership in policy formulation: A sociomaterial perspective. *Organization Studies*, 34(2), 253-276. <http://dx.doi.org/10.1177/0170840612473552>
- Plissock Varas, C., & Araya, J. P. (2012). Las alianzas público-privadas como gatilladoras de innovación en las organizaciones públicas: reflexiones a partir de la situación chilena. Estado, gobierno, gestión pública: *Revista Chilena de Administración Pública*, 19, 173-198. <http://dx.doi.org/10.5354/0717-6759.2012.21180>
- Pollit, C., & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford, MA: Oxford University Press.
- Raczynski, D. (1994). Políticas sociales y programas de combate a la pobreza en Chile: balance y desafíos. *Colección Estudios CIEPLAN*, 39(1992), 29-69.
- Ramírez, M. F. (2009). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. *Estudios Políticos*, 34, 115-141.
- Ramos, C. (2014). La modernización de la empresa chilena: Posfordismo con huellas autoritarias. En A. Stecher, & L. Godoy, *Transformaciones del trabajo, subjetividades e identidades: lecturas psicosociales desde Chile y América Latina* (pp. 79-101). Santiago, Chile: RIL Editores.
- Rodríguez, C. J., & Martín, M. P. (2014). Los discursos sobre la modernización de los Servicios Públicos de Empleo: ¿Hacia una nueva forma de gobernanza? *Política y Sociedad*, 51(1), 177-201.
- Salamon, L. M. (2000). The New Governance and the Tools of Public Action: An Introduction. *Fordham Urban Law Journal*, 28(5), 1611-1674.
- Sehnbruch, K. (2012). La calidad del empleo en Chile: teoría y medición. En S. Farné, *La calidad del empleo en América Latina a principios del siglo XX* (pp. 264-301). Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Silva, C., & Burgos, C. (2011). Tiempo mínimo-conocimiento suficiente: la cuasi-etnografía sociotécnica en psicología social. *Psicoperspectivas*, 10(2), 87-108.
- 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. http://dx.doi.org/10.111444/Javeriana_UPSY12-4.edha
- Soto, A. (2009). Formas y tensiones de los procesos de individualización en el mundo del trabajo. *Psicoperspectivas*, 8(2), 102-119.
- Soto, A. (2015). Escenarios del trabajo, una aproximación a la heterogeneidad del trabajo contemporáneo en Latinoamérica. *Revista de Estudios Sociales*, 51, 198-212. <http://dx.doi.org/10.7440/res51.2015.16>
- Stecher, A. (2014a). El campo de la investigación sobre transformaciones del trabajo, identidades y subjetividad en la modernidad contemporánea. Apuntes desde Chile y América Latina. En A. Stecher, & L. Godoy, *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades: lecturas psicosociales desde Chile y América Latina* (pp. 19-76). Santiago, Chile: RIL Editores.
- Thoenig, J. C. (2006). El rescate de la publicness en los estudios de la organización. *Gestión y Política Pública*, 15(2), 229-258.
- Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal getting. *Human Relations*, 4, 3-38.
- Tryggstad, K., & Skærbæk, P. (2004). *The role of socio-technical devices in framing the current strategic issues and future of the service market. Panel no. S10. 4a/Easst Conference on Social and Consumer Sciences shaping market(-ing) practices*. Paris, France: The 20th EGOS Colloquium.
- Tsanga, M., & Verdon, D. (2014). New public service performance management tools and public water governance: the main lessons drawn from action research conducted in an urban environment. *International Review of Administrative Sciences*, 80(1), 213-235. <http://dx.doi.org/10.1177/0020852313511574>
- Veltz, P. (2000). *Le nouveau monde industriel*. Paris, France: Gallimard.