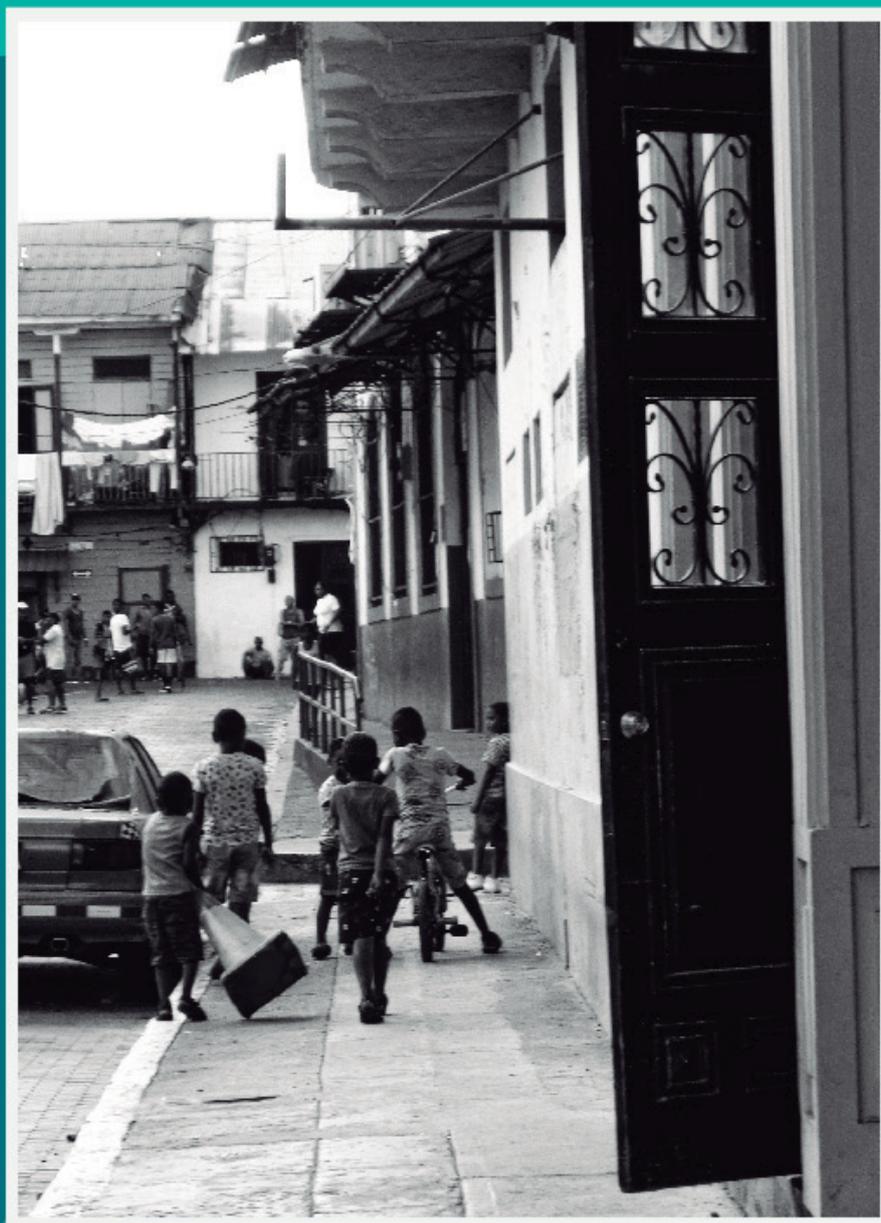


Hacer Políticas Sociales

Estudios sobre experiencias de implementación
y gestión en América Latina



María Victoria Sordini

ESI ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS
EDITORIA

**HACER POLÍTICAS SOCIALES:
ESTUDIOS SOBRE EXPERIENCIAS DE
IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN EN AMÉRICA
LATINA**

**María Victoria Sordini
(compiladora)**

Sordini, María Victoria

Hacer políticas sociales : estudios sobre experiencias de implementación y gestión en América Latina / María Victoria Sordini ; compilación de María Victoria Sordini. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Estudios Sociológicos Editora, 2022.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-3713-49-1

1. Sociología. 2. Políticas Públicas. I. Título.
CDD 301.072

Diseño de tapa: Romina Baldo

Imagen de tapa: María Victoria Sordini

Diagramación y corrección: Constanza Faracce Macia

© 2022 Estudios Sociológicos Editora

Mail: eseditora@estudiossociologicos.org

Sitio Web: www.estudiossociologicos.com.ar

Primera edición: julio de 2022.

Hecho el depósito que establece la Ley 11723.

Libro de edición argentina.

El presente libro puede ser descargado desde el sitio web de nuestra editorial.

Las políticas realmente existentes: cuerpos y emociones en las experiencias de implementación de programas sociales en la Ciudad de Buenos Aires

Florencia Chabbenderian y María Victoria Sordini

Introducción

En el campo de estudios de las Políticas Sociales, mucho se viene discutiendo en torno a la implementación de los planes y programas sociales. Ello se debe, entre otras cosas, al peso que tiene el proceso de ejecución en sí mismo sobre la intervención que se obtiene como resultado, a partir de evidenciar que el *qué*, el *cómo*, el *cuándo* y el *dónde* están permeados por los contextos locales, que ofrecen unos escenarios (y condiciones) particulares para su despliegue. En esta línea, partimos de considerar que los modos en que el mundo social es percibido y sentido regula las prácticas de gestión. Por ello, indagar sobre las condiciones laborales y las experiencias de diseño e implementación de programas sociales, contribuye a comprender la lógica recursiva que opera entre las políticas sociales y la estructura social.

La aprehensión del entorno de trabajo cotidiano y los modos de vivenciar las tareas para el diseño e implementación de programas sociales configuran —en técnicos/as y profesionales del Estado— impresiones sobre el mundo, sentidos y significados en torno a las prácticas diarias que se relacionan con emociones asociadas a la gestión pública. Esos modos de sentir la experiencia de gestión y administración estatal modelan las formas de actuar. Por ello, las políticas sociales impactan en los cuerpos/emociones tanto de sus receptores como de quienes participan de su gestión y desarrollo.

De este modo, el objetivo del presente escrito es indagar las percepciones y emociones sociales de técnicos/as y profesionales que participan en la gestión e implementación de programas sociales, en torno a las condiciones de trabajo y contextos de despliegue de sus tareas en la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y en el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la CABA. Este capítulo pretende contribuir con un aporte en, al menos, dos direcciones: a) establecer la relevancia de los estudios sociales sobre los cuerpos/emociones, particularmente en el ámbito de las políticas sociales; b) evidenciar cómo las condiciones (alcance de la cobertura, infraestructura, condiciones institucionales, recursos, etc.) en que se desempeña el trabajo de implementación, y las emociones sociales que conforman, también son parte —y una fundamental— de las políticas sociales realmente existentes “en el territorio”.

Para ello, nos basamos en un estudio cualitativo en donde realizamos entrevistas en profundidad a agentes estatales involucrados en la implementación de programas sociales entre 2013 y 2018. Consideramos que problematizar las condiciones materiales, junto con las sensibilidades y las emociones que entran en juego en la implementación, es una tarea fundamental para aquellos que buscamos indagar qué ocurre con las Políticas Sociales realmente existentes en el territorio. Se concluye que las limitaciones institucionales y las deficientes condiciones de trabajo se profundizan y quedan aún más expuestas con la masividad que adquieren los programas bajo estudio, implicando meta-integraciones en donde intervienen emociones vinculadas con la impotencia, el enojo y la frustración.

La estrategia argumentativa se organiza de la siguiente manera: a) se fundamentan los nexos entre las políticas sociales y la regulación de los cuerpos/emociones; b) se describe el recorrido metodológico; c) se analizan las prácticas de implementación de los programas en relación a los requisitos de acceso y las contraprestaciones; d) se analiza el impacto de la masividad de la población objetivo en las destrezas que implementan los/as trabajadores/as de la administración pública y las emociones que se configuran; y, finalmente, e) se desarrollan algunas consideraciones finales.

Las políticas sociales y la regulación de los cuerpos/emociones

Toda sociedad requiere del despliegue de estrategias que refuercen y garanticen su cohesión interna, que la contengan e integren evitando su desmembramiento y consecuente destrucción. En las sociedades regidas bajo la lógica del capital, esta función resulta fundante y fundamental, y en ello adquieren un protagonismo especial el Estado y sus instituciones, particularmente a través de las políticas sociales. El principal objeto de estas últimas radica en garantizar ciertas condiciones para la re-producción de la vida de las poblaciones. Es por ello que su función en la regulación (vía morigeración o aplacamiento) del conflicto social inherente a la naturaleza del capital, se expresa y adquiere una fuerte centralidad en las sociedades contemporáneas (Halperín Weisburd et al., 2008, 2011; Scribano y De Sena, 2013).

Entendiendo a la “cuestión social” como origen y causa de las políticas sociales, se destaca su función reguladora de la desigualdad constitutiva del capitalismo entre capital y trabajo. A partir de evidenciar los desafíos, dilemas y contradicciones que esta implica, emerge la necesidad de ocuparse de “lo social”, habilitando espacios y diversas articulaciones posibles entre el Estado, la sociedad y el mercado (Offe, 1990; Castel, 1997; Grassi, 2003; Donzelot, 2007; Adelantado, 2009; De Sena y Cena, 2014).

En la delimitación de los contornos de la política social se encuentra la dimensión *distributiva* y, dada la mediación estatal que la caracteriza, conforma un momento eminentemente *político* del proceso de acumulación capitalista, garantizando la *legitimidad* necesaria para la reproducción del modo de acumulación (Titmuss, 1974; Danani, 2004; Fernández Riquelme y Caravaca Llamas, 2011; Gough, 1982; Offe, 1990; Halperin Weisburd et al., 2011; Ramacciotti, 2010). A su vez, las políticas sociales intervienen en la estructura social a partir de un conjunto de concepciones ideológicas y morales, organizando y distribuyendo, entre diferentes sectores de la sociedad, las responsabilidades en la producción y repartición de aquello considerado “bienestar”, estableciendo un *lugar* físico y simbólico para sus destinatarios (Andrenacci y Soldano, 2006), conformando determinadas vivencialidades, sociabilidades y sensibilidades sociales (De Sena y Scribano, 2014, 2020).

En esta línea, la relevancia de las políticas sociales en las sociedades con-

temporáneas, y para las Ciencias Sociales en particular, radica en al menos tres grandes aspectos (Cena, Chahbenderian, D'hers y De Sena, 2014): a) su particular lugar en el régimen de acumulación capitalista (Offe, 1990); b) su relación con los procesos de estructuración social del capitalismo global y en términos de estratificación (Grassi, 2003; Esping-Andersen, 1993; Andrenacci y Soldano, 2006; De Sena, 2018); y c) su injerencia en la forma, la medida y los medios a partir de los cuales los sujetos pueden garantizar (o no) niveles mínimos de producción y reproducción (Scribano y De Sena, 2013).

Por ende, el estudio de las políticas sociales implica no sólo preguntarnos por las “respuestas” consideradas idóneas a los “problemas sociales” en cada tiempo-espacio, sino también por los puentes que trazan con los mismos desde una escala macro-global a una escala micro-individual (y viceversa), en tanto plataformas de conexión y diálogo de una sociedad con ella misma y con el orden mundial. En esta dirección, su abordaje desde una sociología de los cuerpos/emociones nos permite transitar dichos puentes evidenciando cómo los sujetos in-corporan las estructuras de dominación en el devenir del proceso de adaptación social. De este modo, las políticas sociales desde una perspectiva crítica habilitan el diálogo con la sociología de los cuerpos/emociones, instaurando un vasto campo analítico basado en visibilizar y recuperar la conformación de los cuerpos/emociones de los sujetos que materializan dichas políticas (De Sena, 2014a; De Sena *et al.*, 2015; De Sena, 2016; De Sena *et al.*, 2017; Cena, Chahbenderian y Dettano, 2016; Sordini, 2021).

Comprender las emociones sociales permite explicar las situaciones contextuales y las relaciones sociales que las producen (Bericat Alastuey, 2000) porque los cuerpos/emociones, en este caso de técnicos/as y profesionales de la gestión pública, se encuentran situados socialmente y en relación inter-subjetiva y estructural con los/as otros/as (De Sena, 2016). Los espacios de sociabilidad y vivencialidad en los que despliegan sus tareas moldean los modos de sentir y de ser trabajador/a de la administración pública. Así, las condiciones de trabajo, los tipos de programas sociales que deben implementar, el entorno social que los/as rodea prescribe prácticas del *saber-hacer* en los esquemas de sociabilidad que los programas configuran.

Si bien desde el Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emocio-

nes (GEPSE)¹ se viene discutiendo y problematizando cómo dialogan las políticas sociales con las políticas de los cuerpos/emociones orientadas a la población receptora de dichos programas, los desarrollos en torno a cómo impactan las políticas sociales sobre los técnicos/as y agentes estatales que las implementan reviste cierta vacancia investigativa. En trabajos anteriores, se profundizó sobre las percepciones y emociones de técnicos/as y profesionales de la gestión pública que implementaron programas alimentarios, en el período 1983-2020, en el Partido de General Pueyrredón, Buenos Aires (Sordini, 2016, 2017, 2020a); también, se revisaron las continuidades y rupturas de los modelos de administración y las complejidades que implican en las prácticas del hacer políticas públicas (Sordini, 2020b). Otros trabajos abordaron la exposición de los funcionarios vinculados a las políticas sociales en el ciberespacio (Weinmann y Dettano, 2020), así como su concepción sobre las prácticas de consumo de sus receptoras (Dettano, 2019).

Para el presente capítulo, nuestro análisis se ubica en torno a los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingreso (PTCI) implementados en la CABA. Estos se han posicionado como una modalidad particular de política social asistencial con una extensiva presencia en el territorio latinoamericano durante el último cuarto de siglo, y más recientemente en todo el mundo (De Sena, 2018). En apenas una década, estos programas expandieron fuertemente su cobertura, puesto que uno de cada cuatro latinoamericanos recibía un PTCI en 2010 (Paes-Sousa et al., 2013) y ya alcanzaron a más de 180 millones de personas de todo el mundo (BBVA, 2011). Este tipo de estrategias ha sido definido ampliamente por diversos analistas científicos (Huber, 1996; Cohen y Franco, 2006; Rangel, 2011; Cecchini y Madariaga, 2011), que han acordado establecer que consisten en transferencias de dinero por cada niño/a y/o adolescente perteneciente a hogares que se encuentran en condiciones de pobreza, bajo la condicionalidad² de cumplir con determinadas exigencias en general relativas a la salud, la educación y/o nutrición de los niños/as menores a cargo.

Los principales programas que se implementan actualmente desde los

1 Dirigido por la Dra. Angélica De Sena. Ver: <http://gepse-cies.blogspot.com/>

2 Existe una discusión entre los conceptos de condicionalidad/contraprestación/corresponsabilidad y sus implicancias (ver: Cena, 2016).

organismos públicos con los que trabajamos, presentan los rasgos de los PTCl, aunque con algunas particularidades (Chahbenderian y Dettano, 2018). Por un lado, el Programa “Ciudadanía Porteña: Con Todo Derecho” (CP) se crea en 2005 y, en la actualidad, el Programa “Ticket Social” (TS, creado en 2008) funciona como un programa previo a CP, constituyendo el modo de ingreso al mismo. Ambos funcionan bajo la órbita del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y tienen un alcance municipal (Dettano y Chahbenderian, 2018). Por otro lado, la “Asignación Universal por Hijo para la Protección Social” (AUH) se lanza en 2009, y en 2011, se amplía a las embarazadas a través de la “Asignación Universal por Embarazo” (AUE). Tanto AUH como AUE son implementados desde la ANSES y tienen un alcance nacional (De Sena, Cena y Dettano, 2018). De acuerdo con un pedido de información pública a ANSES (NO-2018-44195616-ANSES-DDE#ANSES - UVHI) y a los datos oficiales de CP y TS (DGEyC, 2020), en 2018 estos cuatro programas reunían un total de 243.753 titulares en la CABA.

Dicho esto, consideramos que indagar sobre las percepciones y emociones de técnicos/as y profesionales de la gestión pública que despliegan sus tareas en el ámbito nacional y de la CABA, permitirá observar las estructuras de emociones sociales (Scribano, 2012) que se configuran en las prácticas del *saber-hacer* políticas públicas.

En el próximo apartado, se detallan algunas precisiones metodológicas para luego abordar el análisis de las entrevistas en dos ejes: las prácticas de implementación en relación a los requisitos de acceso y las contraprestaciones, y el impacto de la masividad de la población objetivo en las destrezas de los/as trabajadores/as de la administración pública y las emociones sociales que se configuran.

Metodología

El diseño del estudio es cualitativo porque permite una aproximación a las subjetividades y a las intersubjetividades desde la propia comprensión que cada persona tiene de la realidad social que experimenta (Denzin & Lincoln, 1994). Además, las técnicas de indagación del diseño cualitativo permiten captar el vínculo sobre el que se co-constituyen de modo dialéctico el cuerpo y las emociones (Scribano, 2014). Para responder al objetivo

de este trabajo, se implementó la técnica entrevista en profundidad (Valles, 2002; Piovani, 2007; Scribano y De Sena, 2015).

Entre los años 2013 y 2018, se realizó el trabajo de campo en diversas sedes de ANSES en la CABA y en el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la CABA. Se realizó un muestreo teórico hasta alcanzar su saturación, es decir, su representatividad teórica (Glaser y Strauss, 1967), por la estrategia de bola de nieve (Baeza Rodríguez, 2002). De este modo, se realizaron 13 entrevistas.

La entrada al campo presentó dificultades propias del objeto de estudio. La negociación para coordinar el lugar y el horario para la entrevista implicó la definición de un escenario en el cual cada uno de los actores desplegó una *fachada*³ apropiada al mismo. El lugar de encuentro conforma en un elemento importante del registro porque los discursos están condicionados por el ámbito en el que se producen (Piovani, 2007). Mientras algunos técnicos/as y profesionales ofrecían su espacio de trabajo, otros/as preferían realizar la entrevista fuera del Ministerio u Organismo. Respecto a los primeros, se destacó cierta incomodidad en las oficinas donde, en algunos casos, durante la grabación de la entrevista se cambió de lugar tres veces. A su vez, varias entrevistas fueron realizadas en oficinas abiertas y compartidas con otros compañeros de trabajo. Los compañeros que oían la entrevista colaboraban con datos que el entrevistado no recordaba o con comentarios sobre la cuestión abordada. En otros casos, las opiniones propias buscaban esquivar el grabador, y se expresaban una vez que este se apagaba, o en voz muy baja como para dificultar su registro, a la vez que hubo casos en los que nos solicitaron que les enviemos la entrevista desgrabada para controlarla.

En relación a aquellos/as que prefirieron realizar la conversación fuera del lugar de trabajo, se registró un clima de confianza y espontaneidad, con relatos más extensos y anécdotas en las que se explayaban de manera exhaustiva. El espacio ayuda al entrevistado a revivir cierto tipo de expe-

³ En la entrevista, como en toda interacción social, cada actor selecciona una fachada (*sensu* Goffman) que lo dota de elementos expresivos, de manera natural o inconsciente, para desempeñarse en un rol social establecido. Siguiendo a Goffman (2012 [1971]) cada fachada social que se adopta tiende a institucionalizarse en función de las expectativas estereotipadas abstractas a las que da origen, por ello una fachada es una “representación colectiva” que no es creada por el actor, sino seleccionada.

riencias clave para el relato (Piovani, 2007), en tanto habilita o des-habilita determinadas expresiones y contextualiza el despliegue de un rol social. Si bien todas las personas entrevistadas mostraron una valoración positiva hacia los programas en los que han trabajado, las entrevistas realizadas fuera del espacio gubernamental han sido más críticas respecto a la gestión e implementación de las intervenciones sociales. Este aspecto es interesante y merece ser cuidadosamente abordado.

Ante las ambivalencias y contradicciones en los discursos, en torno a la cuestión social y al objeto de intervención del programa en el que se desempeñan, se prestó especial atención a la hermenéutica de los discursos y al contexto político-ideológico contemporáneo, entendiendo a dicha reflexión como un modo de interpretar las propias interpretaciones (Hosking & Pluut, 2010 citado en De Sena, 2015). Se trata del relato de un individuo en sociedad, de la apropiación individual de la vida colectiva y de los testimonios mediados por la memoria e interpretación personal de la persona entrevistada. Por ello, la información que provee la entrevista en profundidad no se considera en términos de veracidad-falsedad (Piovani, 2007) porque, además, el entrevistado es el verdadero experto en el tema. Es tarea de quien entrevista escuchar de modo activo, contextualizando el discurso tanto en el plano político-ideológico como en el plano espacial concreto en el que se desarrolla la interacción. Escuchar de modo activo también implica identificar las respuestas “polémicas” en relación al tema, e interpretarlo todo en relación al contexto en el que el entrevistado construyó su discurso.

Los recorridos sinuosos transitados en el trabajo de campo significaron datos en sí mismos, ya que la voz de la persona entrevistada en relación a las políticas sociales se fue configurando según la participación o el distanciamiento en la gestión gubernamental vigente, según los escenarios en los que se realizaron las entrevistas (lugar de trabajo, lugar público, casa particular) y el período histórico abordado en la conversación. Aquella información, que inicialmente parecía complementaria, se tornó imprescindible para comprender la complejidad de las relaciones sociales, altamente burocratizadas, que disputan el poder y los recursos en la gestión de los programas sociales.

La guía de pautas de las entrevistas abordó tópicos vinculados al diseño

y gestión de los programas sociales en los que se desempeña, a su trayectoria laboral en la gestión pública y a las condiciones materiales de trabajo que contextualizaron cada etapa de su recorrido en la administración pública. El análisis e interpretación de datos se apoyó en el Software Atlas ti. En lo que sigue, presentamos los dos ejes que nos permitieron organizar el análisis.

Las prácticas de implementación de los programas sociales: requisitos de acceso y contraprestaciones

La puesta en marcha de los programas, la gestión de los trámites de acceso y la regulación de las contraprestaciones requiere del despliegue de destrezas y habilidades por parte de los equipos de gestión y administración pública. Los programas sociales en los que participaron los sujetos entrevistados se focalizan en la atención a la pobreza con un alcance masivo en su cobertura. Ello implica una sobre-intervención en el mismo perfil poblacional a partir de la superposición de programas sociales desde distintos niveles gubernamentales en la CABA (Chahbenderian y Dettaño, 2018). Estas múltiples prestaciones destinadas a la misma población objetivo requirieron, por parte de las mismas, la evaluación de requisitos y modalidades de cada prestación para considerar en cuál programa inscribirse. Este proceso muestra convivencias ríspidas o incluso competitivas entre programas que sobrecargan de tareas a quienes los implementan. Este último es el caso de CP y AUH:

...seguramente hubo bajas masivas porque Ciudadanía Porteña, por lo que tenemos entendido... te estoy diciendo en su momento, hace un par de años, ahora no tengo idea, pero hace un par de años estaba en \$150 pesos y la AUH ya era de \$244, entonces era una diferencia... y entonces hubo un montón de gente que se dio de baja de Ciudadanía y empezó a cobrar la AUH” (entrevista técnica AUH, N 5).

El pasaje de un programa a otro aparece como una elección conveniente a partir del monto de la transferencia. Sin embargo, el diseño del programa no resulta claro para la población destinataria y ello demanda masivas consultas sobre el alta y la baja en los respectivos programas. Desde la

letra de su diseño, ambos programas carecen de articulación alguna. Con el asesoramiento de técnicos/as y profesionales de la gestión, las personas receptoras comparan, evalúan compatibilidades y tramitan el traspaso. La prestación de atención a la pobreza, lejos de percibirse como una política integral que garantiza los derechos sociales, es manipulada por los sujetos receptores como si fuera un bien de consumo. De esta manera, los traspasos de un programa a otro son prácticas cotidianas en esta convivencia. Tal como establece un técnico:

Probablemente no haya mucho acierto con la política de la Ciudad de Buenos Aires, siempre fue muy caótica...cosas muy superpuestas... con criterios muy distintos (entrevista técnico CP, N 10).

Esta escena desnuda otra arista de análisis: la desinformación y la falta de inteligibilidad de los programas existentes (Dettano y Chahbenderian, 2018). Estos elementos configuran tanto la intervención en el territorio, es decir, cómo lo vivencian los/as destinatarios/as, como también cómo lo pueden implementar quienes trabajan en la administración pública. De hecho, los/as técnicos/as admiten la complejidad inherente al diseño de estos programas, tanto desde los requisitos de acceso, como para controlar las condicionalidades:

Es requisito que residan en la Ciudad de Buenos Aires, es un gran lío pero... sí, *el RUB [(Registro Único de Beneficiarios)] es un quilombo*, así hablando mal y pronto... (entrevista técnica CP N 8, la cursiva es propia).

...en serio que es algo nada fácil de entender para nadie [(el sistema de asignaciones por hijo)]... ni siquiera para ninguno de nosotros (...) hay cosas que todavía cuestan ponerle, el tema de la libreta... sí... hay gente que lo cobra hace 5 años y hace 5 años que no lo entiende (entrevista técnica AUH, N 5).

A veces quedan nebulosas, como por ejemplo la Argenta,⁴ Tarjeta

⁴ La Tarjeta ARGENTA nace a mediados de 2017 como una línea de créditos para el consumo

Argenta es... (entrevista técnica AUH, N 9).

lo implementaron muy... primero internamente muy mal informado (...) lo de Argenta salió en los medios antes que lo que nos informaron a nosotros (...) te digo de las oficinas de atención al público, que es donde tienen que poner la cara, donde están los viejos... recalientes y y y vos decís: está bien, todo muy bonito, saquemos, hagamos, pero dame una herramienta, algo un poco más... el sistema anda para la mierda, los turnos se dan pero... (entrevista técnica AUH, N 12).

Los extractos presentados dan cuenta de que, en muchos casos, los propios técnicos carecen de herramientas y de información adecuada y precisa. En la práctica diaria de *hacer políticas públicas* aparece el reflejo entre los diseños y las políticas realmente existentes, las que son posibles implementar. Esas (im)posibilidades atraviesan los cuerpos/emociones de quienes las ponen en marcha. Además de la fragmentación de múltiples intervenciones y de su falta de integralidad, se imponen las limitaciones materiales e institucionales que impiden el cumplimiento de los objetivos que el propio programa propone. Un ejemplo es el de las condicionalidades, en el caso de CP, donde varios/as técnicos/as reconocen que en la práctica no se exigen los controles de salud porque si no el mismo sistema colapsaría:

...el programa [CP] tal vez no es tan exigente con los controles de salud, no tanto porque las los... hogares no van a cumplir sino porque yo creo que se es consciente que por ahí no es tan fácil solicitarle los controles, no? (entrevista técnica CP N 8).

En Ciudadanía Porteña donde supuestamente deberíamos exigir [los controles de salud] y sino descontar⁵, nosotros no les descontamos el monto si no presentan un certificado porque a lo largo de los

para receptores de AUH, como una extensión de créditos preexistentes a jubilados y pensionados que ofrecía ANSES. Luego se denominaron Créditos ANSES y permanecen vigentes hasta la actualidad (ver: Chahbenderian, 2017; Dettano, Sordini y Chahbenderian, 2019).

⁵ En el caso de CP se estipula que, si el hogar receptor no cumple con todas las condicionalidades exigidas, el monto de la transferencia a percibir disminuye (Dettano y Chahbenderian, 2018).

años de implementación del Programa todas las veces que hemos intentado exigir la presentación de los certificados de salud, salud ha sido casi desbordada, nos han llamado de los hospitales a los gritos pidiendo socorro o insultando porque no daban abasto con la presentación de certificados porque iba todo el mundo a pedir certificado, con lo cual, lo que nosotros hacemos es exigir el certificado en ciertas instancias... (entrevista técnica CP N 1).

En el marco de sistemas de protección social tan fragmentados, como es el caso de la salud en la CABA, donde coexisten hospitales nacionales y municipales, que son entidades autárquicas y muchas veces no cuentan con bases de datos informatizadas y actualizadas, ni con turnos para tal cantidad de demanda, resulta muy engorroso dinamizar el proceso de control de la condicionalidad.

Con salud es mucho más complicado... el seguimiento, porque salud es... un monstruo terrible y muy difícil de conseguir información. (...) Ahora después, yo no le puedo exigir a una familia ehh...que, que me, que me certifique con una contraprestación que el Estado no está en condiciones de garantizar, no? Entonces, ahí...ehh...en realidad el que está en falta es el Estado, no el chico...o no la familia (entrevista técnico CP, N 4).

La explicación que da el técnico entrevistado da cuenta de las fallas propias del Estado que dificultan uno de los aspectos básicos de un PTCI: la certificación de las condicionalidades. El “pasar por alto” la condicionalidad en salud es un aspecto que merece mayor atención y que da cuenta de las “destrezas” para sortear lo que las instituciones no pueden garantizar, en el marco de estados de bienestar “a la criolla” (Halperin Weisburd et al., 2011). Las constricciones de la estructura burocrática, administrativa e institucional se hacen cuerpo en las vivencialidades de quienes trabajan en la gestión pública. De esta manera, la masividad de los/as receptores/as de las prestaciones y las restricciones materiales para la implementación, exigen una meta-focalización para la exigencia de requisitos y contraprestaciones. En esta línea, cada agente del Estado improvisa una discrecional-

lidad con conciencia práctica (Giddens, (1998 [1984]) en la que, a partir de la experiencia, toma las habilidades diestras con las que resuelve y constituye a las *políticas realmente existentes*. Ello implica hacer cuerpo el desborde institucional, la saturación de los recursos disponibles que demanda y resolver todas las tareas que se presentan en ese contexto.

Si bien los programas sociales de atención a la pobreza se implementan orientados a la integración social que garantice la reproducción de la vida (Esping Andersen, 1993; Castel, 1997; Grassi, 2003; Danani, 2004), el ejercicio de implementación de la política pública requiere de *meta-integraciones*. De este modo, en el mismo procedimiento de exigencia de contraprestaciones se simula una confirmación, “como si” se hubiesen cumplido con las mismas. Así, se requiere que cada agente del Estado realice, en la práctica, una revisión de las pautas para la integración social y de los requisitos que sostienen la permanencia en el programa. De esta manera, por habilidad práctica de los equipos de administración, se vuelve a integrar a aquellos que quedarían excluidos del programa. Es decir, se procura integrar a quienes les exceden las (im)posibilidades de cumplir con la contraprestación por una limitación que es propia del Estado y no de las personas titulares de la prestación. Estas estrategias jerarquizan a las políticas realmente existentes en un plano de ineficiencia y de procedimientos obsoletos.

Todo ello exige una predisposición de la fuerza de trabajo para la atenuación del conflicto cara a cara con las personas destinatarias. Se trata de un despliegue de destrezas emocionales que se implementan en una ventanilla de atención del Estado para contener las demandas de las personas destinatarias y donde las situaciones de enojo, de frustración y de impotencia permean las vivencias de los/as técnicos/as y profesionales en sus prácticas cotidianas, tal como se detalla a continuación.

La masividad de la población objetivo: disposiciones y posibilidades para su atención

La ampliación de las intervenciones sociales y de la población objetivo impactó directamente en el trabajo de los/as empleados/as que atienden las ventanillas del Estado. Puesto que la masividad de la cobertura que presentan los programas incrementó la demanda en las oficinas de atención a

la ciudadanía. Sin embargo, las limitaciones institucionales y de recursos (tecnológicos, humanos, etc.) sobrecargan de tareas al personal de la administración pública.

“...en Asignación Universal fue zarpada la demanda que hubo, como de repente la delegación se llenaba de gente, ya había mucha gente y acá era como, como que se duplicó de un día para el otro la cantidad de demanda” (entrevista técnica N 9).

“Imaginate que nosotros cuando empezó, esa UDAI [(Unidad de Atención Integral)] está preparada para 30 personas y somos 80... hay un baño para mujeres y un baño para hombres, fin, un baño eh!” (entrevista técnica N 7).

Otra técnica narra con indignación las modalidades “artesanales” de relevamiento de llamados:

“con la cantidad de tecnología que hay no lo puedo creer que lo hagan de una manera tan india, porque nos hacen (...) hacer palitos de la cantidad de llamados que recibimos por día...” (entrevista técnica AUH, N 5).

Si a eso sumamos la falta de capacitaciones adecuadas, el hecho de que se lancen los programas en los medios antes de informarlos dentro del propio organismo con información completa, clara y precisa (cuestión que emerge en las entrevistas N 9 y 13), que dispongan de pocos minutos para atender a cada persona, en algunos casos falte infraestructura básica como escritorios y baños, entre otros, se generan no pocas complejidades adicionales que inciden en el proceso de implementación de los PTCl.

Además, la constricción de estas prácticas se despliega en contextos de precarización laboral, desabastecimiento de insumos y presupuestos insuficientes para la implementación de programas. De esta manera, en el quehacer diario, se forja una estructura de emociones sociales asociadas a la impotencia, el enojo y la frustración con la que se vivencian las dificultades para cumplir el trabajo diario.

Tanto en el caso de AUH como de CP, es posible identificar un antes y un después en sus respectivos órganos de aplicación en términos del público que atienden en sus jornadas de trabajo diario. Esta diferencia es descrita por los técnicos:

“el mejor público son los viejitos, el mejor (...) siempre igual ANSES como que tira al beneficiario porque es como su primer amor... como que veo un viejito y me mata, o sea es como...

Claro claro

Pero... porque son otra cosa, es otro target que también tiene sus cosas pero... (...) ... y cuando fue la Asignación Universal fue un boom, una explosión, donde ya nosotros nos corrimos del foco a esto y era un público totalmente diferente, o sea nosotros pasamos de trabajar con ancianos a trabajar con... no sé, gente de treinta años de... y... y entonces *fue como un choque*” (entrevista técnica N 11).

“[la oficina] no admitía la posibilidad de tener ahí un lugar de consulta [sobre los programas] y además irrumpía la dinámica del edificio, ahí había cuestiones de cultura, *de repente había como una cola de pobres ahí adentro...* que por más que sean oficinas de políticas públicas genera ruido de cualquier tipo pasaba lo mismo por ejemplo para el Banco Ciudad que era el que hacia la...(tose)...cómo es? entregaba las tarjetas en muchos casos y *en muchos lugares no se sentían cómodos con esa situación* sobre todo al principio y después se fue mejorando, el banco” (entrevista técnico N 10, la cursiva es propia).

El aspecto que describe este técnico da cuenta de las segregaciones socio-espaciales que operan en la CABA, en donde “los pobres” no pueden transitar por cualquier lado porque los demás “no se sienten cómodos con esa situación”, dando cuenta de que dicho perfil poblacional no solía estar hasta entonces tan vinculado con los bancos. El “choque” que se menciona en el primer extracto, también evidencia la distancia en la condición y posición de clase (*sensu* Bourdieu) del perfil receptor.

En esta dirección, las personas que hacen a la política social, y que por

ello forman parte de la vida cotidiana de las personas destinatarias de las mismas, realizan un alto uso de la discrecionalidad y ello configura a su trabajo. Siguiendo el concepto de “burócratas al nivel de la calle” (Lipsky, 2010; Lotta, 2019) los/as técnicos/as clasifican a las personas destinatarias porque el contacto con las personas reales y las particularidades de cada situación implican un trabajo de categorización permanente. Este proceso tiene un efecto material, en relación a mantenerse fuera o dentro del programa y de sus prestaciones, a la vez que “simbólico en cuanto a los efectos sociales de las categorías sobre la producción o reproducción de estigmas” (Pires, 2017 citado en Lotta, 2019: 24).

A su vez, la complejidad de atender a dichos públicos, atravesados por situaciones de violencia, y en algunos casos de falta de entendimiento, implica una dificultad adicional en el proceso de implementación:

después también tenes las agresiones de la gente, nosotros hasta hemos tenido un muchacho que a una compañera le puso un revolver o la empujaron, la gente se pone mal y no se...ayer estábamos hablando y uno de los supervisores decía: a mí me da una trompada uno de los que estan ahí abajo y yo no le puedo hacer nada... ¿y cómo haces? (entrevista técnica AUH, N 7).

...llega mucha gente en situación de calle que por ahí estuvo muchos días con mucho frio y sin comer y claramente viene delirando, o súper agresivo... (entrevista técnica CP, N 3).

Sí y bueno había gente que capaz que, gente que venía sin nada y tenías que decirle ‘mirá yo no te puedo hacer el trámite si no me traes nada’, y capaz que no lo entendía, querían que le den algo, entonces era difícil porque... tampoco estábamos capacitados como para llevarlos psicológicamente (entrevista técnica AUH, N 11).

Las disposiciones y habilidades de los/as trabajadores/as intervienen conteniendo situaciones de saturación de la demanda, desborde de las posibilidades edilicias, falta de tiempo para la atención de cada persona. A ello, se suman circunstancias en las que deben intervenir sobre situaciones de emergencia sanitaria que exceden a las tareas y responsabilidades de

su trabajo. Sin embargo, en la implementación de las políticas realmente existentes, los/as técnicos/as y profesionales de la gestión realizan la tarea de enseñar a los/as ciudadanos/as a ser usuarios/as del Estado señalando procedimientos, formas de comportamiento, grados de respeto y posibles sanciones. Así, se enseña “al ciudadano lo que es posible (o no) esperar del Estado, cómo tratar a los burócratas y cómo adquirir información en el sistema” (Lotta, 2019: 25).

En las narraciones de los/as empleados/as, se cristalizan espacios de sociabilidad en los que prima el caos y la urgencia. Dichos contextos, también habilitan emociones asociadas al enojo que se tornan violentas y generan impotencia y frustración en los/as trabajadores/as. Se refiere a la (im)potencia porque el margen de acción es limitado en situaciones que exceden las tareas y responsabilidades del propio trabajo. De esta manera, se vivencia la atención a la ciudadanía desplegando destrezas que trascienden los diseños de implementación y ejecución de los programas sociales y que, además, se anudan con experiencias que se asocian a la impotencia, frustración y enojo.

La emoción del enojo implica albergar un juicio normativo sobre la propia situación (Solomon, 1996) que en relación a la política de las emociones indica cómo vivenciar y qué sentir en el contexto de atención a la demanda de la ciudadanía en su puesto de trabajo. Las emociones son racionales e intencionales (Solomon, 1996), por lo cual el objeto de la impotencia y la frustración es un aspecto del diseño y de las pautas de implementación y gestión que implica. Como sostiene el autor, el enojo es causado y dirigido a un objeto; en este caso, se corresponde con las limitaciones institucionales, los requisitos del diseño que son inviables en la realidad y la inteligibilidad de los programas.

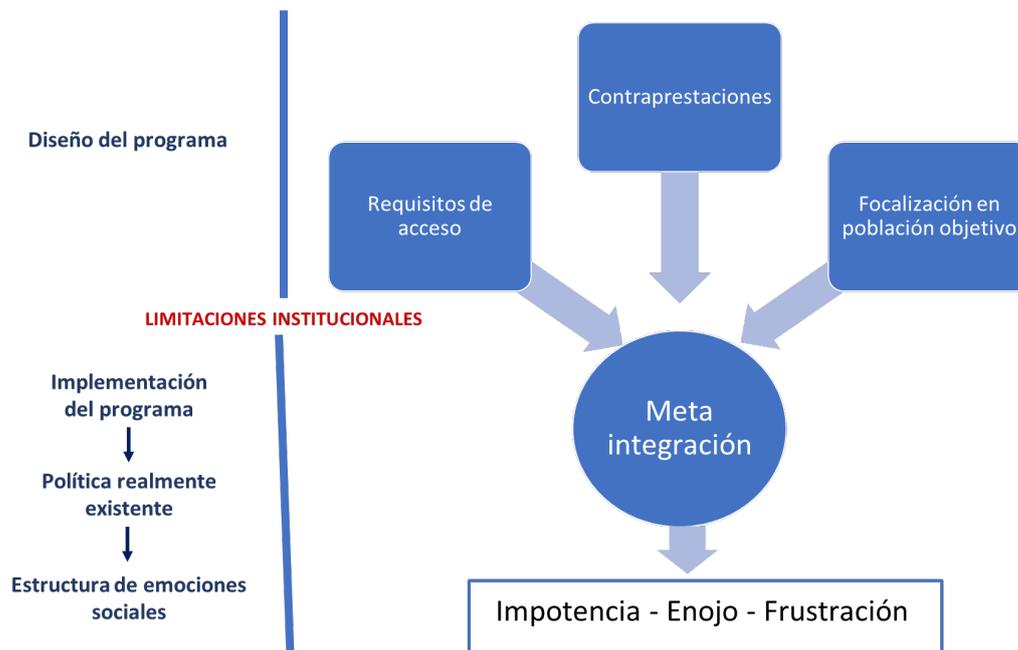
Dado lo dicho hasta aquí, en el marco de Estados de Bienestar “a la criolla”, las políticas sociales materializadas como programas sociales para combatir la pobreza tampoco están exentos de ella: desde los recursos, pasando por la infraestructura, hasta las condiciones edilicias, entre otras. El recorrido transitado en este escrito evidencia la complejidad que revisten las tensiones entre los diseños y las políticas realmente existentes. En sus pliegues, es posible identificar habilidades diestras, experiencias del hacer teñidas por las limitaciones y la ineficiencia, a la vez que emociones vincu-

ladas con el enojo, la impotencia y la frustración, que atraviesan a quienes las ponen en marcha.

Reflexiones finales

Las personas que trabajan en la administración pública despliegan estrategias por fuera de los límites de la letra del diseño de cada programa. Sus decisiones se apoyan en discrecionalidades fundamentadas en sostener el propósito de la intervención, garantizar el objetivo de la política, pero salvando las limitaciones que el propio Estado ha expuesto en el diseño del programa. En tanto representantes del Estado en la práctica de implementación del programa, hacen cuerpo las limitaciones institucionales: atienden a gran velocidad masivas consultas a diario, detallan de manera coloquial los requisitos de acceso y de permanencia en cada programa, contemplan casos excepcionales, atenúa el clima de violencia y angustia que presenta la ciudadanía en las oficinas del Estado, establecen excepciones *ad-hoc* a la exigencia y seguimiento de las contraprestaciones. Hacer cuerpo/emoción su lugar de trabajo, hacer cuerpo/emoción la representación del Estado, implica hacer lo posible para garantizar la integración y cohesión social con los mecanismos disponibles en los programas que administran. Ello requiere de una *meta-integración* respecto a desarrollar destrezas que optimicen la integración de personas al interior del programa “salvando”, “haciéndose cargo”, de las limitaciones y contradicciones institucionales que la letra de los programas establece.

Figura 1. Componentes de la implementación de las políticas realmente existentes



Fuente: Elaboración propia.

La estrategia de meta-integración se inscribe en los parámetros en los que el Estado constituye formas simbólicas del pensamiento común (Bourdieu, 1999). Dentro de las estructuras estructurantes (sensu Boudieu) que resultan consistentes, coherentes y sistemáticas para concebir que la permanencia de los y las titulares de los programas sociales, en tanto formas que el modelo de acumulación admite para la integración y cohesión social (Castel, 1997; Esping Andersen, 1993), los agentes del Estado atenúan el conflicto social en sus oficinas de trabajo. La meta-integración es un modo de dar continuidad, flexibilizar y extender al programa social como respuesta compensatoria y asistencial al conflicto.

Las políticas sociales producen efectos en otros ámbitos de la vida asociados tanto a lo simbólico como a lo cognitivo-afectivo (De Sena y Mona, 2014; Cervio, 2015). Observar cómo vivencian los y las técnicos/as las distintas modalidades de intervención en las que trabajaron nutre la mirada sobre la complejidad de relaciones sociales que hacen a la política social. Las tramas de sensibilidades implican unas políticas de los cuerpos/emo-

ciones (Scribano, 2012) que se configuran en el despliegue de la implementación de los programas y que se vinculan con los modos de intervenir sobre la cuestión social, evidenciando la estructura que sostiene a los andamiajes institucionales en los que se apoyan las prácticas del saber-hacer políticas sociales. Las lógicas de descentralización de la intervención estatal y la fragmentación que implican las múltiples intervenciones se traducen en unas vivencialidades particulares, tensionadas y complejas. De este modo, se evidencian las distancias y proximidades que los/as técnicos/as y profesionales sostienen con los sujetos receptores y cómo ello es modelado por las condiciones materiales de trabajo en las que se desarrollan.

Así, el Estado instituye formas simbólicas de pensamientos comunes, esquemas de valoración, maneras de comprender la cuestión social. Ese orden estatal se hace cuerpo, se incorpora en los esquemas prácticos de las tareas diarias que despliega cada agente estatal. Sin que ello implique un consentimiento reflexivo, por el contrario, se trata de estructuras cognitivas y disposiciones corporales (Bourdieu, 1999). Las limitaciones en el diseño, las imposibilidades de infraestructura y de recursos humanos para garantizar el cumplimiento de las contraprestaciones que se le exigen a la ciudadanía, las demandas masivas en las oficinas estatales y las demandas de casos de emergencia sanitaria que se presentan en las mismas son parte del trabajo de la administración pública y su resolución constituye una especie de currículum oculto (De Sena, 2014b). De acuerdo con el recorrido efectuado, si bien se registra una estructura de emociones tensionada con una política de las sensibilidades (De Sena y Scribano, 2020), en donde emergen la impotencia, el enojo y la frustración, las personas entrevistadas trascienden a esas emociones porque las mismas impulsan a la acción. Las emociones en tanto prácticas, registran lo contextual en el cuerpo y contribuyen, en diferentes grados, a hacer, deshacer, sostener y disputar los esquemas de valoración y las perspectivas que determinan a los/as agentes en ese sentir.

Referencias Bibliográficas

ADELANTADO, J. (2009) “Por una gestión ‘inclusiva de la política social”, en: Chiara, M. y Di Virgilio, M. (orgs), Gestión de la política social. Conceptos y herramientas, Universidad Nacional de General Sarmiento,

Prometeo, Buenos Aires.

ANDRENACCI, L. Y SOLDANO, D. (2006) “Aproximación a las Teorías de la Política Social a partir del Caso Argentino”, en: Andrenacci, L. (Comp.). Problemas de Política Social en la Argentina Contemporánea. Buenos Aires.: Editorial Prometeo, Universidad Nacional de General Sarmiento. pp. 17-79.

BAEZA RODRIGUEZ, M. (2002) De las metodologías Cualitativas en investigación científico-social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Chile: Universidad de Concepción.

BBVA (2011) Avanza el pago electrónico de programas sociales en América Latina y el Caribe. Observatorio Bancario México. BBVA Research, Servicio de Estudios Económicos del Grupo BBVA.

BERICAT ALASTUEY, E. (2000) “La Sociología de la emoción y la emoción en la Sociología”. Papers, 62, 145-176.

BOURDIEU, P. (1999) Meditaciones pascalianas, Barcelona: Anagrama.

CASTEL, R. (1997) Metamorfosis de La Cuestión Social. Buenos Aires: Paidós.

CECCHINI, Simon y MADARIAGA, Aldo (2011) Programas de Transferencias Condicionadas. Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

CENA, R. B. (2016) “Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos: hacia una problematización teórica a partir del caso latinoamericano” en: Angélica De Sena (Dir.), Del ingreso universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 115-138.

CENA, Rebeca B.; CHAHBENDERIAN, Florencia; D’HERS, Victoria y DE SENA, Angélica (2014) “Programas de atención a la pobreza y consumo: lógicas circulares de satisfacción/insatisfacción”, en: De Sena, Angélica (coord.), Las políticas hecha cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales., Estudios Sociológicos Editora, p. 221-248. ISBN 978-987-28861-9-6.

CENA, Rebeca; CHAHBENDERIAN, Florencia y DETTANO, Andrea (2016) “Vinculaciones posibles entre el par inclusión/exclusión social y los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en Argentina.” RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v. 15, n. 44, p.

161-172, agosto de 2016. ISSN: 1676-8965.

CERVIO, Ana (2015) “Del “barrio social” a las ‘ciudades-barrios’. Programas habitacionales y elaboración de sensibilidades en la ciudad de Córdoba (Argentina) durante las décadas de 1980 y 2000”, *Methaodos. Revista de ciencias sociales*, 3(2), 175-191. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v3i2.82>

CHAHBENDERIAN, Florencia (2017) “Créditos y transferencias: Una reflexión en torno a la expansión del consumo en América Latina.” *Revista Novos Rumos Sociologicos*, 5(8), p. 71-91.

CHAHBENDERIAN, Florencia y DETTANO, Andrea (2018) “Los programas sociales en la Ciudad de Buenos Aires: ¿una convivencia no muy feliz?”, en: CENA, R. (Comp.) *Políticas sociales y cuestión social en la Argentina del siglo XXI*. Buenos Aires: ESEditora. Pp. 131-156.

COHEN, F. y FRANCO, R. (2006) “Los programas de transferencias con corresponsabilidad en América Latina: similitudes y diferencias”, en: *Transferencias con corresponsabilidad. Una mirada latinoamericana*. México: SEDESOL. pp. 23-84.

DANANI, C. (2004) “El alfiler en la silla: sentidos, proyectos y alternativas en el debate de las políticas sociales y de la economía social.”, en: *Política social y economía social*. Universidad Nacional de General Sarmiento-Fundación OSDE. Buenos Aires: Altamira.

DE SENA, Angélica (Dir.) (2014a) *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Ciudad de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (2014b) “Las mujeres ¿protagonistas de los programas sociales? Breves aportes a la discusión sobre la feminización de las políticas sociales”, en: Angélica De Sena (ed.), *Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción, lecturas sociológicas de las políticas sociales*. Córdoba: Universitas/ Editorial Científica Universitaria. pp. 99-126.

_____ (2015) *Caminos cualitativos*. Buenos Aires: Ciccus.

_____ (2016) *Del ingreso universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.

_____ (2018) *La intervención social en el inicio del siglo XXI: transferencias condicionadas en el orden global*. Buenos Aires: Estudios

Sociológicos Editora.

DE SENA, Angélica (Dir.); CENA, Rebeca; CHAHBENDERIAN, Florencia; DETTANO, Andrea; MONA, Anaclara; LAVA, Pilar y SAENZ VALENZUELA, Macarena (2015) “Experiencias hechas cuerpos y emociones configuradas en torno a las políticas sociales. Un abordaje de las políticas sociales desde los Estudios Sociales de los Cuerpos y las Emociones.” Documentos de Trabajo del CIES N° 5 (Diciembre 2015). Disponible en: http://estudiosociologicos.org/-descargas/documentos-trabajo/documento-de-trabajo-5-diciembre_2015.pdf. Fecha de consulta, 27/04/2020.

_____ (2017) “Las políticas sociales desde los Estudios Sociales de los Cuerpos y las Emociones: El mundo del No en la Educación y el Trabajo en Mujeres Jóvenes del Gran Buenos Aires.” Documentos de Trabajo del CIES N° 9 (Diciembre 2017). Disponible en: <http://estudiosociologicos.org/portal/wp-content/uploads/2017/12/00-Documento-de-Trabajo-9-DICIEMBRE-2017.pdf>. Fecha de consulta, 27/04/2020.

DE SENA, Angélica y CENA, Rebeca (2014) “¿Qué son las políticas sociales? Esbozos de respuestas” en: A. De Sena (Ed.) Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción: lecturas sociológicas de las políticas sociales. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. Pp. 19-50.

DE SENA, A. Y MONA, A. (2014) A modo de introducción: la cuestión social, las políticas sociales y las emociones. En De Sena, A. (Ed.) Las políticas hechas cuerpo y lo social devenido emoción (pp. 9 -18). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios sociológicos editora.

DE SENA, A.; CENA, R. y DETTANO, A. (2018) Entre los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos y las Asignaciones Familiares: disputas por los sentidos alrededor de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social en Argentina. Revista del CLAD Reforma y Democracia. N. 72, Octubre 2018, p. 233-264.

DE SENA, Angélica y SCRIBANO, Adrián (2014) “Consumo Compensatorio: ¿Una nueva forma de construir sensibilidades desde el Estado?.” Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES) N° 15, Año 6, p. 65-82.

_____ (2020) Social Policies and Emotions. A Look from the Global South. Ed. Palgrave Macmillan.

DENZIN, N. Y LINCOLN, Y. (1994) “Introduction”, in: Denzin, N. y

Lincoln, Y., *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.

DETTANO, Andrea (2019) “Las políticas sociales del siglo xxi en la Ciudad de Buenos Aires: la mirada de los técnicos sobre los usos de las transferencias de dinero”, en: BORISONIK, Hernán Gabriel, “Money in the 21st Century: Digital Exchange, Extra-State Currencies, and the Relational Character of Money” [artículo online]. *Digithum*, n.º 24, pp. 1-13. Universitat Oberta de Catalunya y Universidad de Antioquia. [Consulta: 08/01/22]. <<http://doi.org/10.7238/d.v0i24.3170>>

DETTANO, A. Y CHAHBENDERIAN, F. (2018) “Desigualdades en tiempos de programas de transferencias: Un estudio de la implementación de Ciudadanía Porteña.” *Saber, Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*. Volumen 30, enero-diciembre 2018.

DETTANO, A., SORDINI, M. V. Y CHAHBENDERIAN, F. (2019) “Social Policies, Conditional Cash Transfer Programs and Types of Indebtedness: Possible Articulations in Twenty First Century Argentina”. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 6(5), p. 276-292. Disponible en: <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/6579>.

DGEyC (2020) Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA). Dirección General de Ciudadanía Porteña. Disponible en: <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=110977>. Fecha de consulta, 19/08/2020.

DONZELOT, Jacques (2007) *La invención de lo social. Ensayo sobre la declinación de las pasiones políticas*. Buenos Aires: Nueva Visión.

ESPING-ANDERSEN, G. (1993) *Los tres mundos del Estado del Bienestar*. Barcelona: Alfons El Magnànim.

FERNÁNDEZ RIQUELME, S. y CARAVACA LLAMAS, C. (2011) “La política social. Presupuestos teóricos y horizonte histórico.” *Aposta* n. 50, p. 1-46.

GIDDENS, A. (1998 [1984]) *La construcción de la sociedad. Bases para la Teoría de la Estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

GLASER, B. y STRAUSS, A. (1967) *El desarrollo de la teoría fundada*. Chicago. EEUU: Aldine.

GOFFMAN, E. (2012 [1971]) *La presentación de la persona en la vida co-*

tidiana. Buenos Aires: Amorrurtu.

GOUGH, I. (1982) Economía política del Estado del bienestar. Madrid: H. Blume.

GRASSI, E. (2003) Políticas y problemas sociales en la sociedad neoliberal. La otra década infame (I). Buenos Aires: Espacio Editorial.

HALPERIN WEISBURD, L; LABIAGUERRE, J. A; DELPECH, C; GONZÁLEZ, M; HOREN, B; VILLADEAMIGO, J., D; SIFFREDI, L y MÜLLER, G. (2008) Políticas sociales en la Argentina. Entre la ciudadanía plena y el asistencialismo focalizado en la contención del pauperismo. Cuadernos del CEPED N° 10. Centro de Estudios sobre Población, Empleo y Desarrollo. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas, UBA.

HALPERIN WEISBURD, L; LABIAGUERRE, J; DE SENA, A; GONZÁLEZ, M; HOREN, B; MÜLLER, G; QUIROGA, L; VILLADEAMIGO, J; CHARVAY, C; HALPERIN, C; LABIAGUERRE, E; PUJOL BUCH, V. y CHAHBENDERIAN, F. (2011) Problemas de género en la Argentina del siglo XXI: feminización de la pobreza e inequidad del mercado laboral. Cuadernos del Centro de Estudios sobre Población, Empleo y Desarrollo (11). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

HUBER, Evelyne (1996) "Options for Social Policy in Latin America: Neoliberal versus Social Democratic Models", in: G. Esping-Andersen (ed), Welfare States in Transition. London: Sage Publications.

LIPSKY, M. (2010) Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public service. New York: Russell Sage Foundation.

LOTTA, Gabriela (2019) "A política pública como ela é: contribuições dos estudos sobre implementação para a análise de políticas públicas", en: Lotta, G (org.), Teoria e análises sobre implantação de políticas públicas no Brasil. Brasília: Enap.

OFFE, Clauss (1990) Contradicciones en el Estado del Bienestar. Madrid: Alianza Editorial.

PAES-SOUSA, Romulo; REGALIA, Ferdinando y STAMPINI, Marco (2013) "Condiciones para el éxito de la puesta en práctica de programas de transferencias monetarias condicionadas: Lecciones de América Latina y el Caribe para Asia." Banco Interamericano de Desarrollo, División de Protección Social y Salud. Resumen de Políticas, IDB-PB-192.

PIOVANI, J. (2007) “La entrevista en profundidad”, en: Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. Metodología de las Ciencias Sociales. Buenos Aires: Emecé Editores.

RAMACCIOTTI, K. (2010) “Reflexiones en torno a cómo pensar las intervenciones sociales del Estado”. Revista de Estudios Marítimos y Sociales. Año 3, N° 3, p. 193-93.

RANGEL, M. (2011) “Pobreza Rural y los Programas de Transferencias Condicionadas en América Latina y El Caribe”. Documento de Trabajo N° 3. Proyecto Conocimiento y Cambio en Pobreza Rural y Desarrollo. Rimisp, Santiago, Chile.

SCRIBANO, A. (2012) “Sociología de los cuerpos/emociones”. Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad, 4(10), 93-113.

_____ (2014) “Interludio. Indagando sensibilidades: aproximaciones metodológicas desde la expresividad y la creatividad”, en: Magallanes, G.; Gandia, C. y Vergara, G. (Comp.) Expresividad, creatividad y disfrute. Editorial Universitas. Córdoba. Argentina.

SCRIBANO, A. y DE SENA, A. (2013) “Los Planes de asistencia social en Buenos Aires: una mirada desde las políticas de los cuerpos y las emociones.” Aposta Revista de Ciencias Sociales. (59), 1-25. Recuperado el 10/05/2019 de: <http://www.apostadigital.com/index.php>

_____ (2015) “La entrevista: una mirada sobre la escucha desde dos experiencias”, en: Angélica De Sena. Caminos cualitativos. Buenos Aires: Ciccus.

SOLOMON, R. (1996) “Emociones y elección.”, en: Calhoun, C. y Solomon, R. (Orgs.), ¿Qué es una emoción? Lecturas clásicas de psicología filosófica. México: Fondo de Cultura Económica.

SORDINI, María Victoria (2016) “La cuestión alimentaria como cuestión social. Los programas alimentarios implementados entre 1983 y 2001 en Mar del Plata, Argentina.” Revista Azarbe. Revista internacional de trabajo social y bienestar N 5, p. 49-58.

_____ (2017) “Miradas y prácticas del hacer en la gestión e implementación de programas alimentarios.”, en: Vergara, G. y De Sena, A. (Comp.) Geometrías Sociales. Estudios Sociológicos editora: Ciudad de Buenos Aires.

_____ (2020a) “Políticas alimentarias, Emociones y Sociedad. Tres generaciones receptoras de programas alimentarios en el Partido de General Pueyrredón entre 1983 y 2018.” Tesis de Doctorado. Universidad de Buenos Aires.

_____ (2020b) “Administración burocrática, gerencia pública y gobernanza en los programas alimentarios de Argentina desde 1983.” *Novos Rumos Sociológicos*, Vol. 7, N. 12, p. 49-86.

_____ (2021) “Asistencia alimentaria y pasiones tristes: un legado intergeneracional en Argentina”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 90, p. 67-80, Visto el 10-01-2022 <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/mvsordini.pdf>

VALLES, M. (2002) *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

TITMUS, Richard (1974) *Política Social*. Barcelona: Ariel.

WEINMANN, Camila y DETTANO, Andrea (2020) “La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio”, en: Andrea Dettano (Comp.), *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora. pp. 147-170.