

Ni pasividad ni resistencia Modos competitivos de construcción de ciudadanía desde la dirigencia barrial¹

David Luján²

¹ El autor agradece los aportes realizados a este trabajo por Marco Estrada (El Colegio de México), Omar Núñez (Universidad Autónoma de la Ciudad de México) y Víctor Manuel Durand (Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México). Del mismo modo, los apoyos brindados por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, en México, como en Chile al Proyecto FONDECYT regular No. 1160984, «¿Malas prácticas o «aceitar la máquina»? Las instituciones informales en tiempos de cambios políticos y su impacto en la democracia chilena (2016-2019)», coordinado por Emmanuelle Barozet (Universidad de Chile).

² Licenciado en Sociología por la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco (México); y Doctor en Ciencia Social con Especialidad en Sociología por El Colegio de México. Profesor asociado del Departamento de Sociología en la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. Correo electrónico: lujndavid@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0002-8079-591X>

Fecha de recepción: 22/04/2020. Fecha de aceptación: 20/07/2020.



Ni pasividad ni resistencia. Modos competitivos de construcción de ciudadanía desde la dirigencia barrial

RESUMEN

En este ensayo, se propone responder las preguntas: ¿cómo y en qué condiciones los actores sociales se convierten en ciudadanos? y ¿cómo funciona el principio de ciudadanía entre distintos colectivos? A través de una metodología cualitativa y etnográfica centrada en los relatos de sesenta dirigentes vecinales en una comuna de Chile, se propone una lectura de 1) la ciudadanía como una serie de vínculos entre la sociedad y el Estado en que se intitulan cotidianamente sentidos en torno a la inclusión y exclusión social, los cuales son puestos en juego en contactos cara a cara a través de recursos, habilidades y capacidades diferencialmente distribuidos; y 2) los vínculos sociopolíticos más allá de la distinción absoluta entre actores clientelares y contestatarios para analizar sus similitudes y diferencias.

Palabras clave: clientelismo, protesta, ciudadanía, vida cotidiana, etnografía.

Neither passivity nor resistance: Competitive ways of building citizenship from the neighborhood leadership

ABSTRACT

This essay tries to answer the following questions: how and under what conditions do social actors become citizens? And how does the principle of citizenship work among different groups? Through a qualitative and ethnographic methodology focused on the stories of sixty neighborhood leaders in a Chilean commune, we propose 1) citizenship as a series of links between society and the State, in which meanings are daily constructed around social inclusion and exclusion, which are brought into play in face-to-face contacts through differentially distributed resources, skills and capacities; 2) sociopolitical ties beyond the absolute distinction between clientelist and contestatory actors to analyze their similarities and differences.

Keywords: clientelism, protest, citizenship, daily life, ethnography.

INTRODUCCIÓN

El punto de partida de este artículo consiste en problematizar supuestos ampliamente generalizados en la literatura politológica y sociológica, a partir de la asunción según la cual existe una relación negativa entre clientelismo y ciudadanía (es decir, que a medida que una crece, la otra disminuye, y viceversa). Por el contrario, se afirma aquí que los clientes enarbolan un tipo de vínculo ciudadano que tiene similitudes y diferencias con otros colectivos que ejercen una política más colectiva y contestataria. Para señalar este argumento, ofrecemos una lectura de la ciudadanía como una serie de vínculos entre la sociedad y el Estado en que se designan cotidianamente sentidos en torno a la inclusión y exclusión social, los cuales son puestos en juego en contactos cara a cara a través de recursos, habilidades y capacidades diferencialmente distribuidos.

Los hallazgos de campo aquí mostrados forman parte de una tesis doctoral concluida en 2018 y conducente al grado de doctor en Ciencia Social con Especialidad en Sociología, por El Colegio de México. El objetivo de la tesis fue comprender, a partir de las interacciones cotidianas desplegadas entre actores político-partidarios, barriales y estatales, los juegos de poder que articulan relaciones clientelares y pos-clientelares, tomando como estudio de caso una comuna de Chile cuyo nombre ficcionalizamos, así como el de nuestros informantes clave, para resguardar su identidad. El marco teórico recuperó aportes socioantropológicos del clientelismo, el poder, y la antropología del Estado.

El período de campo, que abarcó de julio de 2016 a enero de 2017, recabó entrevistas semiestructuradas y a profundidad a burócratas municipales, miembros de partidos políticos (concejales, consejeros regionales, diputados)³, dirigentes de organizaciones vecinales (juntas de vecinos, centros de madre, clubes de adulto mayor)⁴ y vecinos, así como la observación de sus interacciones recíprocas. El análisis buscó tener una mirada temporal y procesual sobre la construcción del lazo sociopolítico, lo que implicaba entrevistar actores en más de una ocasión y seguirlos

³ Territorialmente, Chile se divide en regiones, provincias y comunas. Las regiones son gobernadas por un intendente y un consejo regional. Las provincias están a cargo de un gobernador provincial, mientras que las comunas son administradas por un alcalde y un concejo municipal cuyo número depende del número de electores registrados (los concejales pueden ser 6, 8 o 10). Más información en: «División del territorio. Chile nuestro país». <https://www.bcn.cl/siit/nuestropais/division.htm>. Sobre el funcionamiento administrativo a nivel local, véase la «Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades». Disponible en: http://pdba.georgetown.edu/Decen/Chile/loc_mun.html.

⁴ Este tipo de organizaciones funcionan al alero de la institucionalidad formal y tienen por fin vincular las necesidades de un sector de la comuna con el municipio. Más información en: «Ley 19, 418 sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias». Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=70040>

en sus actividades políticas rutinarias para examinar cómo los discursos y prácticas van cambiando, dependiendo del contexto y la situación de interacción. Se privilegió, de este modo, el estudio de la política en escenarios de copresencia física y vida cotidiana.

La utilidad y los alcances explicativos de los estudios de caso han despertado un interés central en Ciencias Sociales (Becker y Ragin, 1992; Yin, 2009). Los casos, de acuerdo con estos autores y a cuya postura nos adherimos, sirven para comprender procesos causales y construir, a partir de ellos, generalizaciones teóricas. Estas se logran abstrayendo los mecanismos que producen los fenómenos de estudio y buscan refinar y mejorar nuestras teorías sobre el objeto abordado. En esa tesitura, tomamos la comuna de Avellaneda para integrar un dispositivo de investigación que, usando una metodología cualitativa centrada en entrevistas semiestructuradas, a profundidad, y etnografía, mejorara nuestras teorías sobre los vínculos clientelares y posclientelares, así como los modos en que el Estado se hace concreto a nivel local.

Este trabajo se divide en cuatro apartados. En el primero introducimos al lector algunos autores y corrientes dentro del estudio de la ciudadanía, el debate sobre la relación entre clientelismo y ciudadanía, y los aportes socioantropológicos que buscamos resituar en torno a la comprensión de modos diferenciales en la construcción de ciudadanía. En segundo lugar, buscamos responder las preguntas: ¿cómo y en qué condiciones los actores sociales se convierten en ciudadanos? y ¿cómo funciona el principio de ciudadanía entre distintos colectivos?, invocando los relatos de sesenta dirigentes entrevistados en Avellaneda. En tercer lugar, recapitulamos el apartado empírico para dialogar con la literatura señalada en el marco teórico, mostrar nuestra contribución al campo, y anotar líneas de investigación futura. En una cuarta, por último, sintetizamos la perspectiva sobre la ciudadanía aquí ensayada.

1. PROBLEMATIZACIÓN TEÓRICA

El concepto de ciudadanía tiene una larga data dentro de las Ciencias Sociales y posee un carácter polisémico, abierto a controversias y cargas valorativas (Álvarez, 2017, 2016; Durand Ponte, 2010). No existe una acepción básica, sino que los sentidos atribuidos dependen de la actualización de distintas tradiciones y corrientes teóricas. Del mismo modo, el debate sobre sus usos es central cuando se habla sobre los alcances y límites de la democracia, la representación, los derechos y los movimientos sociales, en los que participan no solo académicos sino también actores de la sociedad civil y medios de comunicación.

Para algunas perspectivas, la ciudadanía se define como una adscripción dada por el Estado a partir del origen étnico, territorio o identidad política, la cual habilita el disfrute de derechos y obligaciones bajo un marco de igualdad política y ante

la ley. Al interior, se debate sobre la capacidad del Estado para reconocer cultural y políticamente a sectores históricamente excluidos o marginados. Se sitúan aquí liberales, multiculturales y comunitaristas, en un campo de batalla para definir qué ordenamiento social es el más adecuado para dar cabida a la heterogeneidad y diversidad cultural (Rawls, 1979; Kymlicka, 1996; Sandel, 1998).

Cercano a este debate, pero que no pone como objeto central de discusión las identidades culturales, se encuentra otro, abocado a entender cómo convive tensionantemente la igualdad política con la exclusión socioeconómica (O'Donnell, 2004; Orjuela, 2003). La discusión refiere a cómo aumentar las potencialidades de la ciudadanía bajo las dimensiones que definió Thomas Marshall (1997). derechos civiles, políticos y sociales, en climas de altas desigualdades socioeconómicas. En América Latina, esta discusión ha sido cardinal para la caracterización de nuestros países y conducido a un conjunto de estudios sobre el rol de la «sociedad civil» para potenciar la ciudadanía (Olvera, 1996; Tavera-Fellonosa, 1999).

Otro eje de disputa se sitúa entre las denominadas concepciones normativistas versus sociológicas de la ciudadanía (Álvarez, 2017, 2016; Durand Ponte, 2010). tanto sociólogos como antropólogos han señalado que la ciudadanía no es solo una adscripción dada desde arriba (desde el Estado), y que se define por una serie de normas establecidas legalmente (sobre derechos y obligaciones). Ante esta concepción, que denominan «normativista», oponen una «sociológica» —a la cual se suman—, que asume que la ciudadanía no solo está dada desde arriba sino también puede ser producto de la lucha y la negociación entre actores desiguales (es decir, desde abajo), que su uso se presta a diversos significados y prácticas sociales, y que no solo se dirime en arenas de negociación formales, como sindicatos y partidos, sino también en las informales.

Un acuerdo básico en este conjunto de debates es que la autonomía, definida como la facultad de individuos y grupos para defender sus intereses con independencia del Estado o las élites, caracteriza y potencia la ciudadanía. En otras palabras, que fomentando la autonomía —a través de la deliberación, la participación y la representación política— se impulsa la ciudadanía.

En este escenario, dentro de la ciencia política, el clientelismo ha sido considerado típicamente una forma de subjetividad política opuesta o residual a la ciudadanía (Kitschelt y Wilkinson, 2012; Serra, 2017). Definido como un intercambio asimétrico, mediado y selectivo en que opera el condicionamiento de bienes y servicios estatales o partidarios a cambio de la lealtad política (Escobar, 2002; Stokes, 2007), impulsa una imagen en que la dependencia de que son supuestamente presa los clientes inhibe su autonomía, y se expresa en que esta modalidad de acción política es contraria a la protesta social y la beligerancia (Fox, 1994, 2012; Roniger, 1990). En especial, se ha hecho hincapié en que los clientes, al orientar

sus lazos de acceso al sistema vía favores por votos, limitan el avance de la ley y la demanda de derechos civiles, políticos y sociales (Piattoni, 2001). Según esta visión, la búsqueda de políticas ideológicas o programáticas, así como el aumento del desarrollo económico, eliminarían el clientelismo (Stokes y Medina, 2012; Price, 2019). Robert Gay ha sintetizado muy bien esta oposición entre clientelismo y ciudadanía: «se entiende que los clientes son poco sofisticados porque se enfocan, supuestamente, en la adquisición inmediata de bienes localizados y de pequeña escala como opuestos a series de demandas más significativas, generalizadas y a largo plazo» (1998, p. 10).

Dentro de la sociología clásica latinoamericana, también se hace eco de esta distinción absoluta (Germani, 1973; Garretón, 1983), aunque tienden a diferenciarse de la ciencia política en que no piensan a los ciudadanos en términos de individuos sino a partir de sus múltiples interrelaciones y organizaciones. Aquí opera una apuesta por pensar a la ciudadanía en términos de la experiencia cotidiana de poblaciones subordinadas, aunque apreciamos en general que su apuesta, junto con la de los politólogos, no deja de tener cierto aire normativo y moralizante, es decir, postulan a la ciudadanía como un tipo de lazo público superior que descansa en la formalidad de las leyes, un Estado fuerte (en su capacidad de hacer cumplir la justicia) e impersonal, y la universalización de la política. Según esta visión, las relaciones sociales realmente existentes deberían ser clasificadas y jerarquizadas, resultando en último lugar las relaciones clientelares. Para estos enfoques, cuando las relaciones sociales están atravesadas por intereses materiales, se trata de clientelismo, el cual es definido a partir de una relación vertical entre Estado y sujetos.

Por otro lado, un conjunto de propuestas recientes en sociología y especialmente en antropología han buscado tomar distancia del análisis normativo de la ciudadanía y puesto sobre la mesa sus múltiples vínculos con el clientelismo. Dentro de ellas, se han escudriñado las formas en que la protesta y otras expresiones colectivas y beligerantes interactúan con la política clientelar, haciendo énfasis en la categoría de derecho que movilizan clientes como actores beligerantes (Ferraudi, 2013, 2014; Gay, 1998), así como la serie de moralidades, sentimientos, imágenes del Estado, culturas políticas y trayectorias de vida en ambos colectivos (Manzano, 2013, 2008, 2004; Quirós, 2011, 2006).

Diversos trabajos etnográficos intensivos (Auyero, 2001; Hagene, 2014; Hurtado, 2013; Lapegna y Auyero, 2012; Nuijten, 2003; Vommaro y Combes, 2011; Zarembeg, 2003) concluyen que los mismos actores sociales aprenden e interactúan paralelamente en arenas de negociación clientelares y contestatarias, y según la dimensión temática de la demanda, el contexto, aprendizajes y capacidades desarrollados en interrelación con el Estado, pueden emplear los mismos repertorios de movilización para avanzar en sus demandas; estos oscilan entre la presión indivi-

dual, la negociación y la protesta colectiva. En otras palabras, los clientes pueden rebelarse y los contestatarios pueden emplear repertorios típicamente asociados con el clientelismo (Gay, 1994; Farinetti, 1998; Paladino, 2014). Por ello, no necesariamente pertenece a un colectivo una modalidad de acción colectiva, sino que reactualizan trayectorias políticas que no están dirigidas totalmente a la pasividad o la resistencia sino se mueven en un espacio liminal en que se evidencia la multiposicionalidad de los actores, así como el carácter heterogéneo y precario de sus lazos sociopolíticos.

Este conjunto de posturas coincidiría con una serie de concepciones sociológicas de la ciudadanía arriba mencionadas, desde donde también se buscan suspender en su análisis los supuestos normativos y moralizantes. Bajo esta asunción, han investigado los derechos que circulan en los vínculos entre burócratas y clientes en las oficinas del Estado (Wanderley, 2009) o mediante la contrastación de aquellos derechos que operan en «la sociedad política» —que nosotros asociaríamos al clientelismo—, frente a lo que denominan «la sociedad civil», que vincula a la cultura cívica de las clases medias (Chatterjee, 2017, 2008; Álvarez, 2019). También se ha puesto énfasis en cómo el estatus de informalidad de algunos colectivos produce diferenciaciones al interior de las instituciones de justicia que, a su vez, delimitan «ciudadanías plenas» como «ciudadanías precarias» (Durand, 2010). De forma general, analizan con detalle la relación entre ciudadanía y exclusión, pero sin asumir que los clientes son dependientes o desposeídos, sino que poseen herramientas de lucha, las cuales se explican por diferenciales de poder, aprendizajes, recursos y capacidades a la mano.

Vamos a recuperar estos aportes y unirlos a los de la socioantropología del clientelismo y la protesta para proponer una lectura de la ciudadanía definida como una serie de vínculos entre la sociedad y el Estado en que se intitulan sentidos de inclusión y exclusión social. La práctica de la ciudadanía, según esta orientación, se nutre de relaciones de interconocimiento y está atravesada por sentidos legítimos e ilegítimos en torno a la demanda de atención del Estado, los cuales son disputados por clientes como contestatarios y puestos en juego a través de recursos, habilidades y capacidades movilizados en encuentros cotidianos. Así, la ciudadanía no está reservada a un tipo de actor o repertorio de acción determinado, pues la ciudadanía ejercida por los clientes como contestatarios posee no solo diferencias sino también similitudes. Señalaremos que no importa tanto si los actores sociales tienen el estatus de ciudadanos sino en qué condiciones y cómo se implican en los asuntos públicos, esto es, con qué recursos, habilidades y capacidades (Fernández, 2016). Esta concepción, que Benedicto y Morán denominan «dinámica y relacional de la ciudadanía», busca poner en el centro de la argumentación las prácticas sociales (Benedicto y Morán, 2003, 2002).

De una forma general, la apuesta de este artículo se asienta en el campo de la etnografía política, la cual vincula agente y estructura, un dilema clásico de la sociología (Alexander y otros, 1994), bajo el prisma del análisis de la experiencia, vida cotidiana y tramas sociales (Joseph, Mahler y Auyero, 2007). En este panorama, responderemos en la siguiente sección las preguntas ¿cómo y en qué condiciones los actores sociales se convierten en ciudadanos? y ¿cómo funciona el principio de ciudadanía entre clientes y actores colectivos y contestatarios?, a través de los relatos de sesenta dirigentes vecinales en Avellaneda.

2. EL CONTEXTO GENERAL DE ESTUDIO

La comuna de Avellaneda, situada al sur de Chile, es predominantemente urbana (esto es, sus actividades económicas están orientadas al sector secundario y terciario), aunque muchos de los problemas asociados a su urbanización no están resueltos: numerosas calles no tienen pavimentación, faltan muchas «escalas» (escaleras) para transitar por las grandes pendientes de la comuna, en algunos barrios falta agua potable y la vivienda no está regularizada (los denominados «campamentos», cuya pervivencia depende de la aquiescencia de las autoridades en turno). Ronda los 300 000 habitantes y sus niveles de pobreza son un poco más acentuados que el promedio nacional (14,4% nacional vs. 17,7 en Avellaneda, según datos de la Encuesta Casen⁵ 2013).

Desde el fin de la dictadura militar encabezada por Augusto Pinochet (1989), la población en Avellaneda ha votado por alcaldes situados a la centro-izquierda (miembros de la DC) o la derecha (UDI), y durante el período de trabajo de campo (2016-2017) el Concejo Municipal estaba dominado por la mayoría de las fuerzas políticas (había tres concejales de la DC, tres de la UDI, uno del PC, uno del PPD, uno de RN, y uno del PS)⁶. Ahora bien, independientemente de la afiliación parti-

⁵ La Encuesta Casen, o Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, es un instrumento aplicado a nivel nacional que busca medir indicadores socioeconómicos de los hogares de Chile, así como el impacto de los programas sociales, Más información en: «Descripción y Objetivos de la Encuesta Casen». Disponible en: https://www.redatam.org/redchl/mds/casen/WebHelp/informaci_n_casen/descripci_n_y_objetivos_de_la_encuesta_casen.htm

⁶ Las votaciones para alcalde y concejales se efectúan cada cuatro años, y mientras las elecciones para alcalde son directas (gana quien obtiene la votación más alta), para concejales depende de un sistema de distribución de escaños en base a listas. Por otro lado, el cuadro de partidos políticos en Chile tiende a diferenciarse en conglomerados ubicados a la derecha (Unión Demócrata Independiente UDI, Renovación Nacional RN, Evopoli), la centro-izquierda (Democracia Cristiana DC, Partido Socialista PS, Partido por la Democracia PPD), e izquierda (Partido Comunista PC, Movimiento Autonomista, Partido Humanista PH, Revolución Democrática RD, entre otros). Para una descripción de los partidos políticos, véase «Partidos Constituidos». Servicio Electoral de Chile. Disponible en: <https://www.servel.cl/partidos-constituidos/>

daria de los concejales o el alcalde, todos participaban, en mayor o menor medida, de una política que hacía de la intermediación política, los favores y la circulación de regalos factores que estructuraban sus lazos sociopolíticos con dirigentes barriales y vecinos (Vommaro y Combes, 2016).

Así, tanto dirigentes como vecinos acudían constantemente a las oficinas de, predominantemente, concejales, pero también a las del alcalde y de algunos diputados y senadores, en busca de apoyo económico o en especie para alguna actividad barrial cuyo objetivo era recaudar fondos para algún vecino en situación de alta carencia o necesidad social (necesitaba pagar una operación médica, medicamentos de alto costo, se encontraba en el desempleo). También acudían para solicitar que iniciaran o aceleraran procedimientos burocráticos o algún fondo concursable a que la organización vecinal había postulado: empleo, permisos para ejercer el comercio ambulante, reducir una multa de Carabineros (policía), de agua o luz, entre muchas otras peticiones⁷.

En este escenario, los concejales dedicaban una mañana de la semana (los martes) a escuchar solicitudes de favores e intermediación política, y hacían gala en sus encuentros con los vecinos de destrezas para gestionar procesos dentro del Estado o resolver problemas directamente. Del mismo modo, aprovechaban sus habilidades construidas en otros campos para granjearse apoyo en sus actividades políticas cotidianas, como el concejal UDI, de profesión abogado, el cual mencionaba que su especialidad era orientar a los vecinos en temas jurídicos, o el concejal de RN, el cual señalaba que por haber laborado en el sector de transporte podía, más que cualquier otro concejal, conseguir empleo para los vecinos, «les he conseguido pega (trabajo) hasta en Antofagasta», una vez mencionó.

Por lo anterior, muchas organizaciones barriales en Avellaneda recibían continuamente «donaciones» o «cooperaciones» para atender distintas necesidades sociales, las cuales, a partir de su tratamiento, movilizaban relaciones de interconocimiento entre dirigentes, actores político-partidarios y vecinos con grados variables de intensidad y compromiso⁸.

Los vecinos y dirigentes que participaban en estos círculos de reciprocidad e intercambio no se caracterizaban a sí mismos como «clientes». Laura, una dirigente barrial que intercambia continuamente regalos con actores político-partidarios y

⁷ Los fondos concursables en Chile constituyen el modo predominante en que las organizaciones barriales pueden acceder a fondos estatales, los cuales pueden ser municipales, regionales o del Estado central. Una descripción completa de los fondos disponibles se encuentra en: <https://www.fondos.gob.cl/>

⁸ La idea de donación y cooperación evoca una provisión no obligatoria cuya cantidad descansa en la buena voluntad del proveedor. Así, la contraprestación por la donación recibida también resulta ser ambigua y abierta a interpretación.

solicita de ellos favores e intermediación política, señaló en una ocasión, dentro de la campaña municipal a un concejal en búsqueda de la reelección que repartía su propaganda electoral a los transeúntes: «eso es clientelismo, porque nunca lo hizo, ¿cuántas veces fuimos a hablar con él y nunca estuvo? Primera vez que lo hace (presentarse en el territorio)»⁹. A través de la denuncia de la ausencia del concejal para atender las necesidades del vecino (en este caso, ella), Laura refería al clientelismo, como muchos otros dirigentes, como algo espurio que aparece cuando políticos buscan granjearse simpatías de la población sin haber «trabajado» por sus necesidades. Sus vinculaciones, antes bien, las veían como cadenas de reciprocidad continuadas en el tiempo y tamizadas por afecto y confianza.

Había dirigentes barriales, por otro lado, que acusaban a los anteriores de «clientelares», aludiendo a que, supuestamente, los actores político-partidarios y estatales les «compraban la conciencia», es decir, les coartaban la autonomía a través de la provisión de favores, regalos e intermediación política. Algunas de las caracterizaciones que hacían de los clientes eran: «los compran con el paquete de mercadería (de alimentos)», «estamos acostumbrados al asistencialismo, por eso te miden a un concejal, es increíble, te dicen: “él vino, se pavimentó, gestionó”», «la gente está acostumbrada a eso, al asistencialismo, ir a pedir». Consideraban que el clientelismo se basaba en una forma de favor uno a uno (entre ciudadano y autoridad) sobre la base de la asistencia social. Distanciándose de ella, mencionaban que ellos buscaban derechos sociales de ciudadanía mediante acciones colectivas y contestatarias.

Es en este escenario donde diversos actores se identifican, desde diversas posiciones sociales, en un espacio atravesado por evaluaciones jerarquizadas sobre la legitimidad del lazo público. Son competitivas, en un inicio, porque ambas colectividades se ven mutuamente como adversarios en cuanto buscan situar su forma de practicar la política como más legítima que la de sus adversarios. Por esta razón, cada grupo se actualiza en su distinción de un otro interpretado como negativo e inferior, haciendo del clientelismo un campo de batalla semántico, esto es, que se usa con fines de descalificación¹⁰ (Combes, 2011).

Una última anotación preliminar. Si bien rechazamos la connotación peyorativa asociada al clientelismo (su descripción como corolario de la pobreza o la dependencia política) lo usaremos aquí de acuerdo con los aportes de la socioantropología del clientelismo mostrados en el apartado teórico. Del mismo modo, enunciaremos a quienes en el contexto general de estudio ejercen una política más colectiva y contestataria como «contestatarios», nombrándolos así a partir de uno de los rasgos que

⁹ La campaña municipal (elecciones por alcalde y concejales) en Avellaneda abarcó del 24 de agosto al 23 de octubre de 2016, día de la jornada electoral.

¹⁰ El mundo de los dirigentes barriales en esta comuna, al no ser muy amplio, favorece el conocimiento mutuo, lo cual es tomado como señal de orientación en la lectura de los otros.

los caracterizan en la comuna. Por ello, usaremos la categoría de clientes y ciudadanos más como nociones útiles a la descripción de prácticas que como horizontes ideales.

3. LOS CLIENTES EN ESCENA

Sofía es una dirigente de un centro de ayuda para adultos con discapacidad. Tiene trabajos temporales (cuidadora de niños, promotora de ventas), entre los cuales se encuentra el trabajo en campaña por la Democracia Cristiana cada cierto tiempo. Uno de los vecinos del sector donde radica perdió su casa recientemente por un incendio, y ella buscó la forma de conseguir una vivienda de emergencia a través de la municipalidad¹¹. En la oficina respectiva le pidieron algunos requisitos (que la persona por quien intermediaba tuviera el título de la propiedad del terreno donde habitaba, fuera residente de la comuna y cumpliera mediante informe emitido por un asistente social de la municipalidad un estado de vulnerabilidad socioeconómica). Después de llevar la documentación respectiva, el jefe de la oficina de Desarrollo Económico, encargada de su distribución, le señaló que, lamentablemente, no había más viviendas.

Esta respuesta, argumentó, atentaba contra los derechos por recibir la atención estatal si se cumplen los requisitos estipulados. Buscando movilizar la ayuda al vecino, después acudió con los concejales. En sus conversaciones con estos actores, el concejal DC Ramón le comentó que existía un fondo municipal para tratar este tipo de emergencias, y ello le animó a no cejar en sus empeños, aunque no obtuvo respuestas favorables.

Dentro de la campaña política municipal y mientras estuvo haciendo trabajo político por Lucio, el candidato a alcalde de la Nueva Mayoría¹², ella conoció a un reportero de *El Mercurio*. Aprovechando el encuentro le explicó el caso, esperando que pudiera publicar una nota en el diario para movilizar la ayuda de algún filántropo o agente estatal. El periodista le dijo que no podía hacer nada, pero le dio el teléfono de un reportero de *La Estrella*, el cual una vez contactado ofreció a hacer una nota sobre la situación¹³. El sábado siguiente la publicaron en el diario, y un par de días después funcionarios de la municipalidad difundieron a través de las redes sociales un video en el cual hacían entrega de la vivienda.

Los vericuetos de Sofía por acceder a bienes estatales ejemplifican vívidamente la situación que prevalece en Avellaneda: la municipalidad, de acuerdo con la

¹¹ Se les denomina «mediaguas», y son construcciones prefabricadas de una sola pieza.

¹² En las elecciones para alcalde en Avellaneda hubo tres candidatos: el de la Nueva Mayoría (centroizquierda), el de la Alianza por Chile (derecha) y el del Movimiento Autonomista (izquierda).

¹³ El Mercurio y La Estrella son diarios a nivel nacional y con ediciones regionales.

percepción general de los dirigentes barriales, es un espacio al que solo se consigue entrar «hinchando» y «mosqueando», «cateteando»¹⁴, es decir, preguntando constantemente en las oficinas municipales por el estado de su trámite, no por reglamentaciones formales que establezcan tiempo y formas fijas. En este escenario, buscan movilizar contactos personales dentro de la burocracia o el mundo político-partidario para iniciar o agilizar trámites.

Ahora bien, para responder a la pregunta sobre cómo y en qué condiciones los actores sociales se convierten en ciudadanos, escudriñaremos en torno a sus espacios y momentos de socialización, aprendizajes, y perfiles sociológicos. En promedio, son mujeres cuya edad ronda los sesenta años, se dedican a las labores domésticas, poseen estudios de bachillerato y sus actividades económicas han sido precarias: trabajos temporales, con poca remuneración y sin seguridad social. Sus trayectorias son muy similares en términos de cómo se incorporaron al mundo de la política: están casi siempre ausentes vínculos partidarios y, más bien, entraron a la dirigencia barrial a partir de espacios de participación «apolíticos», como los «Centros de Padres y Apoderados» en que colaboraban o dirigían la recaudación de fondos para las actividades de fin de año de los estudiantes o la compra de material didáctico¹⁵.

Son estos espacios de socialización —más que una cultura política anclada en los partidos, los espacios universitarios o el trabajo— de donde abreven muchas experiencias de vincularse con lo público, pues tanto la ejecución de labores domésticas y la participación en estos espacios marca trazos con sus actividades actuales: refieren que su actividad en la esfera pública encarna más el «trabajo social» que el «político», es decir, subsumen las actividades político-partidarias a la práctica de un rol que entienden feminizado (la ayuda al otro necesitado)¹⁶. En consonancia con varias socioantropologías sobre clientelismo (Auyero, 2001; Arriagada, 2013), la política aparece en este tipo de vinculaciones como otro negativo, el cual solo puede legitimarse a través de lo «social», entendido como un espacio de solidaridad e intereses no mezquinos. Igualmente, además de sus actividades en los Centros de Padres y Apoderados, su labor actual en juntas de vecinos y organizaciones similares señala que se encuentra abocada a la reunión de fondos para realizar festividades para la

¹⁴ «Catetear» significa molestar con algo repetidamente.

¹⁵ Los Centros de Padres y Apoderados son espacios definidos por la legislación para representar los intereses de los padres ante el establecimiento educacional y la comunidad local. Más información en Flamey, 2005.

¹⁶ Esto no significa que no hayan militado por partidos políticos alguna vez (pues algunos lo han hecho o están inscritos a alguno actualmente) sino que su contacto con ellos no marca puntos de inflexión sobre los que definan su actividad o a los que se hayan acercado por un vínculo programático. Antes bien, su inscripción ha sido mediada a través de la personalización de la política, es decir, firmaron como militantes porque alguna autoridad «amiga» se los pidió y no acuden actualmente a reuniones o actividades partidarias.

comunidad local, paseos turísticos para los miembros de la organización, cubrir algunos de sus costos operacionales (pagar agua, luz, arriendo) o reunir el cofinanciamiento requerido para postular a los fondos del Estado¹⁷.

Las alusiones al espacio doméstico como medio de aprendizaje para la interacción en espacios públicos permite señalar que la división público/privado se desdibuja, pues el espacio de la política institucional no existiría, en su expresión clientelar, sin ese espacio doméstico ampliado que penetra a otras esferas, más públicas, para también darle una forma determinada. Las condiciones de inserción en la esfera pública, de este modo, hacen mención a la búsqueda por parte de los dirigentes de hacer cosas por el barrio en contextos de vulnerabilidad socioeconómica, como gestionar el mejoramiento de parques o plazas, la instalación de luminarias o ayudar a paliar necesidades sociales de vecinos carenciados. Pueden dedicar tiempo a estas gestiones pues no laboran en actividades remuneradas, o lo hacen precariamente, bajo una significación de trabajo social como espacio legítimo de articulación de demandas (opuesto a la política) y desde un rol feminizado.

Ahora bien, para hablar sobre cómo ponen en funcionamiento principios de ciudadanía, señalaremos, en primer lugar, qué significado de política delinean en sus interacciones cotidianas. Para los clientes, la política indica ordenar procesos, seleccionar receptores de la ayuda estatal y distribuir bienes y servicios escasos. Como lo sintetizó Magda en una ocasión: «La política es preciosa. Todos funcionamos con política, hay uno que entra al baño y nos aguantamos todos, hay otro al que se le sirve primero el almuerzo. Eso es política». También Mitzy aludió al concepto vívidamente cuando hablaba sobre los bienes y servicios que obtiene a través del concejal del PS: «[el concejal] me decía, “cuenta conmigo”. Con él me conseguía la leche para las vecinas de mi sector, para mí eso es política».

Este significado se articula con una serie de recursos y habilidades desplegados en interrelación con el Estado. Cuando Sofía conversaba sobre sus problemas con autoridades políticas y burocráticas, se presentaba respetuosamente ante ellos, nombrándolos por su cargo, era paciente para esperar tiempos de respuesta, reunía la documentación requerida, y mostraba evidencia de las carencias del vecino para generar credibilidad (por ejemplo, fotografías de la casa siniestrada). De forma extensiva, los clientes buscan acceder al Estado siguiendo, en principio, el «conducto regular», esto es, iniciar con una carta y esperar quince días (tiempo estipulado por la municipalidad), después de lo cual, si no han recibido respuesta, preguntan por el estado de su trámite, mandan nuevas cartas, o piden hablar con el jefe de la oficina o superior de quien tendría que encargarse de su demanda. En general, permea

¹⁷ Sobre el cofinanciamiento requerido a las organizaciones vecinales para postular a los fondos del Estado en Chile, véase de la Maza, 2014.

el entendimiento dentro de estos círculos de que quien está conectado no espera, y que quien no está constantemente preguntando dentro de la municipalidad por su solicitud no logrará hacerse de una respuesta. Como lo plantea Quirós (2011), el esfuerzo legitima y hace viable el acceso al Estado, en este caso concretizado a partir del grado en que uno está «hinchando» a los funcionarios de la municipalidad.

En esta tónica, para hacerse escuchar los clientes escenifican sus carencias (de información, contactos, o capacidad para entender el lenguaje inscrito en los procedimientos burocráticos), aunque no demasiado para permitir que los «pasen a llevar», es decir que los atropellen o traten indignamente. Antes bien, mezclan en grados variables la escenificación de carencias como arrojo por hacer cosas por el barrio y disposición de colaboración para mostrar firmeza ante las autoridades. Además, movilizan un trato «cariñoso» con estas, es decir, hacen gala del contacto físico y emocional, así como del conocimiento mutuo, para generar correspondencia y avanzar en sus demandas. Este comportamiento lo consideran adecuado frente al reclamo o la exigencia que identifican con los contestatarios, comportamientos inadecuados desde su punto de vista porque conducen a tener mala reputación dentro de las oficinas municipales.

Así, señalan que conseguir bienes y servicios se hace más fácil cuando muestran signos de buena disposición para acatar los procedimientos formales. Ello genera un clima de adecuación a normas estatales para usarlas en su propio beneficio. Como lo expresaría de forma condensada el dirigente Ramiro: «hay que ir de a pote pelado¹⁸, con respeto y buenas palabras, puedes llegar a muchos acuerdos». Con esta expresión, señalaba cómo la deferencia, los afectos y la aquiescencia al orden establecido son recursos a los que echan mano los clientes en sus interacciones dentro del Estado, y que los mecanismos de acceso a sus tramases representan oportunidades para acumular capitales y obtener reconocimiento por su perseverancia.

No obstante, cuando la espera no es suficiente, algunos pueden emplear la denuncia a través de diarios locales o métodos de protesta colectivos y beligerantes. Romina, al respecto, contó que en una ocasión incendió junto con algunos vecinos un auto, debido a que en su vecindario hacía algunos meses no llegaban camiones para abastecer agua potable (no opera un suministro de red de alcantarillado en ese sector). Estas protestas, que no eran típicas en ellos, buscaban iniciar o actualizar vínculos con el Estado y no estaban signadas por el rechazo a las autoridades como un todo sino a determinado actor burocrático o político-partidario. En suma, se buscaba movilizar su atención para hacerse cargo de las necesidades de la gente,

¹⁸ En Chile esta expresión significa: «trasero desnudo». La desnudez indicaría en este contexto estar desposeído de medios de lucha frente a las autoridades.

tal como han señalado varias socioantropologías del clientelismo y la protesta (Ferraudi, 2014; Manzano, 2013; Nuijten, 2003; Quirós, 2011).

Los clientes movilizan, especialmente, varias concepciones de derecho para hacerse escuchar. Una es la sostenida por Sofía, según la cual las autoridades tienen el deber de proveer de bienes y servicios a la ciudadanía en situación de carencia, vulnerabilidad o necesidad social. Otros refieren que las autoridades deben escucharlos y atender sus problemáticas porque votaron por ellos, porque hay un caudal de votos detrás de los dirigentes que podría sancionar la negativa a la provisión de bienes y servicios (y, en caso contrario, premiar con votos la atención y provisiones), o porque son servidores públicos al servicio de una comunidad.

Aquellos bienes habilitados a partir de lo que los dirigentes señalan como «derechos», son aquellos contemplados típicamente como parte de la canasta de los que sociológicamente son entendidos como derechos de ciudadanía social: vivienda, luz, agua, alcantarillado, transporte público, colocación de bateas (contenedores de basura), poda de árboles. El ejercicio de los derechos para acceder a ellos, no obstante, no está dado a partir de una norma o ley sino se negocia continuamente con base en la movilización de los recursos, habilidades y capacidades aquí mostrados, por lo que los derechos no operan por oposición al establecimiento de relaciones interpersonales (como si el derecho fuese un espacio impersonal ligado a la aplicación ciega de la ley) sino a partir de ellas.

A pesar de ello, la mayoría de los clientes considera que, idealmente, la exigencia de derechos debería situarse en un contexto en que la sola adscripción al estatus de ciudadano fuese suficiente para ser escuchado y atendido por el Estado. Puesto que no basta con ello, van midiendo fuerzas, leen a los actores en interacción, y desarrollan herramientas de lucha y negociación en un marco de condiciones.

4. ¿Y LOS VÍNCULOS POSCLIENTELARES?

En un sector de Avellaneda, muchas sedes de juntas de vecinos exhiben mantas donde se lee: «NO+AFP». Todas ellas las ha colocado Sara, presidenta del Consejo Vecinal de Desarrollo en su vecindario y administradora de la Unidad Habitacional donde reside¹⁹. Su padre tuvo un puesto como dirigente sindical y era militante de izquierda, afirma, y aunque ella militó hace algún tiempo en la DC, ahora dice estar desencantada con los partidos políticos. No obstante, frecuenta algunos círculos de izquierda extraparlamentaria (que conoció a través de su padre) y ha ido a marchar

¹⁹ Los Consejos Vecinales de Desarrollo (CVD) son una iniciativa que busca generar con los vecinos procesos de participación local en torno al mejoramiento urbano dentro del Programa «Quiero mi Barrio», y articulado con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU). En Avellaneda operan varios CVD divididos por sectores.

varias veces (participó del movimiento NO+AFP²⁰ y en marchas por el aumento de la participación del Estado en el financiamiento a la educación pública)²¹.

A nivel de sus relaciones políticas, afirma aceptar la cooperación de las autoridades hacia la Unidad Habitacional (no demasiada para no generar compromisos, señala) mientras que, a nivel de sus relaciones con el Estado, acepta que hay que «mover la influencia». Al mismo tiempo, nos dice, es muy beligerante: «[a las autoridades les decía]: “si no haces esto, voy a dejar la escoba”», situación que, por lo menos con las autoridades municipales, se favorece porque depende poco de ellos para el avance de los proyectos que abandera (afirma que trabaja más a nivel del Gobierno Regional)²². A nivel del impulso a derechos, por último, cuenta que, junto a un grupo de vecinos, detuvo el tránsito vehicular cuando las autoridades municipales amenazaban con cerrar la escuela donde su hija estudiaba, o que ha promovido leyes para modificar las normas de postulación a los fondos del Estado para que las Unidades Habitacionales accedieran a postes de luz, lo cual consiguió después de la modificación a los estatutos mencionados.

El relato de Sara, así como el de Sofia, sirve para iluminar las condiciones y puesta en operación de principios de ciudadanía en un marco de relaciones sociales. Los contestatarios, a diferencia de los clientes, han militado en su mayoría en la izquierda parlamentaria (Partido Socialista, Partido Comunista) o extraparlamentaria (mirista)²³, asociaciones gremiales y sindicatos. En contraste con los clientes, tienen más dominio de algún oficio y escolaridad, y realizan más trabajos fuera del hogar. Su edad no es notoriamente distinta a los clientes, pero hay más varones y jóvenes que actualmente participan en movimientos sociales.

Estos marcos de socialización inciden en su forma de entender la política y practicar modos de incidir en la esfera pública. Su lucha, desde su punto de vista,

²⁰ El movimiento NO+AFP, siglas de «No más Administradoras de Fondos de Pensiones», ha realizado marchas y un plebiscito para presionar por un cambio en el actual sistema de pensiones, donde se pase de una lógica de distribución basada en aportes individuales a procedimientos de solidaridad intergeneracional.

²¹ La serie de movilizaciones sobre este tema tiene como trasfondo que la participación privada en el financiamiento de la educación en Chile es de las más altas de la OCDE a nivel básico y medio, y la más alta en educación superior. Más información en: «Financiamiento de la Educación en Chile: ¿Quién debe pagar?» Ciclo de Diálogos sobre el Futuro de la Educación Chilena. Disponible en: <http://www.ciae.uchile.cl/download.php?file=noticias/Ciclo2013-FinanciamientoEducacion.pdf>

²² «Dejar la escoba» significa crear un gran escándalo o alboroto.

²³ El Movimiento de Izquierda Revolucionaria (MIR), fundado en 1965, se erigió como una opción radical y revolucionaria de transformación social, opuesta a la vía reformista dentro de las instituciones que privilegiaba el Partido Comunista y el Partido Socialista. Fue duramente reprimido durante la dictadura militar encabezada por Augusto Pinochet (1973-1990), lo que llevó eventualmente a su desarticulación en 1990. Más información en: <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-31553.html>

no estaba tanto vinculada con el establecimiento de círculos de reciprocidad con autoridades burocráticas y político-partidarias basados en favores, regalos e intermediación política, sino en establecer autonomía frente a ellas, en el sentido de aumentar las bases de la participación, modificar las normas de toma de decisiones públicas o articularse desde instancias independientes a los canales formales de transmisión de demandas, aunque muchos de ellos tenían presencia en juntas de vecinos. Al contrario de los clientes, donde las relaciones se establecían entre cada organización y autoridad política, y sobre la base de una serie de deudas interpersonales recíprocamente referidas, los contestatarios mencionaban articularse con otras organizaciones para defender intereses colectivamente y estaban menos dispuestos a avanzar en demandas a partir de deudas interpersonales con tal o cual autoridad política, si bien podían establecer lazos con este tipo de actores que, consideraban, podían impulsar sus demandas dentro del Estado.

Así, las condiciones en que los clientes practican su ciudadanía estaban menos dadas por la marginación socioeconómica expresada en los clientes, una socialización puesta más en espacios de organización en que se enarbola lo político-programático y donde no resuena con tanto ahínco, como en los clientes, la representación social del trabajo por el barrio y ayuda al necesitado como elementos que justifican algo degradado: la política. Esto se nota en que explícitamente refieren hacer política (no la justifican aludiendo a otra cosa, trabajo social) para alcanzar bienes colectivos. Estos pueden ser detener la gentrificación inmobiliaria en Avellaneda, transformar las normas urbanísticas de construcción de vivienda en la ciudad desde un discurso de identidad barrial o el valor histórico-patrimonial de algunos sectores, o el derecho a disfrutar el sol, pues las grandes edificaciones, comentaban, llevaban a que los vecinos originarios ya no pudiesen disfrutar de este recurso en la medida en que sus viviendas quedaban oscurecidas²⁴. También, buscaban impedir la instalación de supermercados en áreas verdes desde un discurso medioambiental, o la instalación de antenas de celulares que, argüían, podía llevar a que en las poblaciones aledañas desarrollaran cáncer.

De esta manera, a diferencia de los clientes, típicamente los contestatarios ponen en juego, cotidianamente, principios de ciudadanía vinculados a la búsqueda de la profundización de derechos. No obstante, ello no se contradecía con que entendieran también la política como una forma de acceder y distribuir bienes y servicios escasos. Así como los clientes, gestionaban necesidades del barrio haciendo eco del conocimiento mutuo, cercanía y confianza, para intitular demandas frente a autoridades. La diferencia consiste en que esta idea de política va de la mano con cierta defensa de bienestar general.

²⁴ En el sentido en que los entiende Mancur Olson (1992), esto es, que no pueden ser divididos.

Lucio, un dirigente que ha participado de diversas movilizaciones en contra de la gentrificación inmobiliaria pero, sobre todo, en luchas para la creación de un parque público en Avellaneda, expresó en una ocasión el tipo de discurso por el que buscaba que un senador se hiciera partícipe de la creación del parque: «[le mencioné]: al que se anote, a las autoridades que logren salvar esto, [los vecinos] le van a hacer un recordatorio per se, porque van a decir: “ellos lograron esto, quién iba a creer que hace cincuenta años luchaban por esto y hoy es una realidad”». Para él, se convenía a las autoridades no tanto a partir la escenificación de carencias, como era el caso de los clientes, sino a partir de que aquellas se visualizaran como parte de una contribución decisiva al cumplimiento de una necesidad que a toda la comuna beneficia. De este modo, los favores los toman como un medio para intitular peticiones no individuales (pero cuya distribución, como vimos, está atravesada por distintos criterios morales), reivindicadas por los clientes, sino a modificar normas de distribución de bienes y procesos de participación. Además, el alcance de las demandas es mayor, pues se acercan más al tipo de demanda universalista, arquetípicamente visualizado por ellos como el «disfrute al sol».

Otra diferencia con los clientes estriba en que sus niveles de fidelidad y compromiso están menos atravesados por relaciones personalizadas y más por vínculos partidarios. Viendo este último elemento en relación con la ayuda al otro y regresando a los relatos de la dirigente Mitzy, ella ha participado paralelamente en marchas en contra de la gentrificación inmobiliaria y una política de favores hacia sus vecinos, siempre y cuando fuesen miembros del PS, en donde milita: «Para la celebración de las fiestas patrias apoyé a tres dirigentes, dos están postradas y una está muy mal, los tres son socialistas».

En este escenario, se aprecia una diferencia central en los recursos que movilizan clientes y contestatarios para hacerse escuchar por autoridades político-partidarias y burocráticas. Ambos tipos de actores refieren que en sus vinculaciones con el Estado necesitan una *expertise* para apropiarse de su lenguaje: redactar una carta, un proyecto como parte de la postulación a un fondo concursable, saber a quién dirigirse, entender el procedimiento y procesos que siguen a una solicitud, etcétera. Sin embargo, los contestatarios, que pertenecen a estratos con mayor escolaridad y capitales culturales, tienden a apropiarse con más facilidad de recursos para conocer y proponer modificaciones al estado urbanístico de la ciudad. Este elemento, si bien podría ser menos relevante en otro contexto de lucha y negociación, tratándose de la gentrificación inmobiliaria resulta, desde su punto de vista, nodal: hay que saber cómo interpretar las normas de construcción municipal y establecer mecanismos de modificación a estas, leer los proyectos de vivienda que impulsan las inmobiliarias, entre otros elementos técnicos. Lo mismo aplica para la defensa de las áreas verdes en Avellaneda: hay que saber leer la normatividad sobre áreas verdes para enfocar la

presión en puntos donde la lucha puede dar buenos resultados. Del otro lado, los clientes buscan ante todo acumular capital social con autoridades estatales y partidarias, el cual surge de la lucha individual por superar su déficit de capital político y cultural.

Por otro lado, los ciudadanos invocan la autonomía como una forma de desmarcarse de los vínculos municipales, situación que favorece y hace más presente que en los clientes la beligerancia y protesta frontal con las autoridades del municipio, pues no dependen de ellas. No obstante, se trata de una autonomía relativa, pues, así como los clientes, la ciudadanía que practican va oscilando entre la búsqueda y reunión con autoridades político-partidarias y la presión selectiva a funcionarios municipales, así como —al igual que los clientes— la tendencia a invocar al Estado para hacerse cargo de las necesidades de la población. Regresando a los relatos de Lucio, condensó en una ocasión el significado del concepto de Estado dentro de los contestatarios: «Sería satisfactorio que el Estado se haga cargo alguna vez de nuestra vida».

Esta autonomía, siguiendo el trabajo de Nuijten (2003), depende de qué tanto el cliente o contestatario perciba a un intermediario como necesario para acceder al Estado; esto es, la medida en que aumenta la percepción de que sin la intervención de tal o cual actor burocrático o político-partidario no se puede avanzar en demandas dentro del Estado, el cliente o el contestatario asumirá una serie de compromisos con el intermediario para generar correspondencia y disminuir la diferencia y el conflicto. Del mismo modo, en la medida en que decrece la percepción de que tal o cual actor burocrático o político-partidario es central para acceder al Estado, menor será la serie de compromisos establecidos con él. En palabras más llanas, si el intermediario no se percibe como necesario, cualquier otro (uno mismo, en última instancia), puede cumplir su papel.

A modo de síntesis de este acápite, podemos mencionar que en las condiciones y los principios de ciudadanía desplegados por clientes y contestatarios operan algunas similitudes y diferencias. En cuanto a sus condiciones, son distintos los espacios de socialización por donde han transitado y la forma como se insertaron en el mundo de la política. En cuanto a los principios de ciudadanía, ambos invocan la espera, los favores y el conocimiento de actores político-partidarios y burocráticos para hacerse escuchar, mientras que las diferencias radican en que los clientes deslegitiman la política y justifican su trabajo cotidiano como trabajo social, abocado al tratamiento individual de necesidades sociales, mientras los contestatarios reivindican la política como la profundización de derechos y búsqueda de bienes colectivos. Además, los clientes hacen más uso en sus peticiones que los contestatarios de la escenificación de carencias y el trato cariñoso. Por último, los contestatarios, más que los clientes, buscan la modificación de las normas de negociación, es decir, no solo establecen peticiones sino un nuevo equilibrio en las relaciones de poder.

5. HACIA UN MARCO ANALÍTICO EN LA COMPRESIÓN DE LOS MODOS DIFERENCIALES EN LA CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

Esta sección tiene el propósito de recapitular los principales hallazgos de campo para dialogar con la literatura sociológica sobre ciudadanía, así como socioantropologías del clientelismo y la protesta, con el objetivo de mostrar nuestra contribución al campo y anotar líneas de investigación futura.

Hemos buscado unir trayectorias e itinerarios de vida, tanto en las condiciones en que los actores se convierten en clientes o ciudadanos (habitar contextos en que se necesiten hacer «cosas por el barrio»; carecer de estabilidad ocupacional; tener tiempo disponible para hacerse cargo de gestionar necesidades sociales ante autoridades político-partidarias y burocráticas; posean escolaridad, capital cultural o representaciones sociales sobre la política legítima e ilegítima) como en cuanto a los recursos, habilidades y capacidades puestos en juego en encuentros cotidianos para hacerse escuchar por el Estado. Este tipo de acercamiento es un área inexplorada desde los análisis estándar de la ciudadanía, donde el foco de atención está puesto más en los impactos de la ciudadanía sobre la democracia que sobre la serie de trayectorias en espacios de socialización en que los actores desarrollan determinadas recursos, habilidades y capacidades, y a partir de los cuales negocian cotidianamente principios de ciudadanía, temas que han sido destacados por la socioantropología del clientelismo y la protesta (Manzano, 2013). De aquí que hablemos, más que de ciudadanía, de modos de construcción de ciudadanía, priorizando así el análisis del proceso político por el que los actores buscan ser incluidos en el sistema en tramas de acción y comunicación (Fernández, 2016).

Además, se tiende a omitir esta aproximación porque se supone que la ciudadanía es algo a lo que se accede a partir de la ley o la norma, o que la autonomía es algo que se construye desde fuera —por oposición— del Estado. Al contrario, como vimos en Avellaneda, la ciudadanía no está dada ni depende de leyes universales sino a partir de la acción y comunicación en el día a día de sentidos asociados a la inclusión y la exclusión social, donde el esfuerzo y el trabajo priman en la serie de valores por los cuales los actores «merecen» acceder al Estado. Más que operar bajo principios de igualdad política, los actores sociales buscan avanzar en sus demandas aprovechando los recursos a la mano e introduciendo sus expectativas y aspiraciones bajo condiciones más o menos flexibles, un Estado privatizado como el chileno vía políticas sociales focalizadas (Quiroga y Ensignia, 2009a, 2009b) y la municipalidad como lugar en que prima el tedio, la incertidumbre y los procesos burocráticos.

En esta tónica, la pertenencia, una dimensión clásica en el estudio de la ciudadanía (Álvarez, 2019), representa un elemento central para hablar de formas

de gestionar la inclusión de los actores en la esfera pública. Como se aprecia en este estudio, el cliente busca generar correspondencia y avanzar en sus demandas invocando una comunidad libre de intereses político-partidarios (supuestamente mezquinos), orientada por la ayuda al otro necesitado en términos de favores e intermediación política. Por otro lado, los contestatarios movilizan pertenencias en que las identidades partidarias y los discursos político-programáticos, como la profundización de derechos y la búsqueda de bienes colectivos, tienen más protagonismo.

Por otro lado, aunque tipológicamente tiene sentido distinguir entre clientes y no clientes, si se les pone como los polos extremos se omite una zona gris en la que los clientes pueden ser contestatarios y los contestatarios clientes. Así, hemos buscado enfatizar que las categorías de cliente y contestatario refieren a un proceso y una relación, no una esencia o una naturaleza. De este intento por desnaturalizar dicotomías, atingente a la socioloantropología del clientelismo y la protesta (Semán, 2006), los estudios sobre ciudadanía podrían verse beneficiados, y en especial los análisis politológicos que sitúan al clientelismo como un producto automático de la pobreza o la desigualdad y que perpetúa relaciones de subordinación opuestas a los ideales de derechos.

Una contribución adicional de esta aproximación recae en el contraste sistemático entre los recursos, habilidades y capacidades desplegados en el contacto cara a cara, tanto en clientes como en contestatarios. Consideramos que la literatura que habla sobre el carácter oscilante del clientelismo y la protesta podría beneficiarse de una vuelta de tuerca al estudio del papel de algunas propiedades sociológicamente relevantes (ingreso, capital cultural, escolaridad) para distinguir modos diferenciales de construcción de ciudadanía. Este tema puede complementarse a las explicaciones que se han dado a la hora de distinguir clientes y no clientes, como la de Gay (1994), para quien estos dos colectivos se diferencian en cuanto a la relación que establece cada colectividad con el Estado o las élites, o la de Auyero (1999), el cual estipula que las posiciones que en lo local denuncian o no las prácticas clientelares responden a la posición de los actores en la matriz relacional en torno a la intermediación política: los cercanos a esta matriz ven positivamente regalos y favores, mientras que los lejanos a ella tenderán a denunciarlos, calificándolos de «compra de voto».

Por otro lado, esta literatura, junto a la socioantropología del clientelismo (Auyero, 2001; Hagene, 2014; Hurtado, 2013; Vommaro y Quirós, 2011) también se vería favorecida al enmarcar sus estudios en la lectura de la ciudadanía aquí propuesta. Si el Estado es, tal como lo postula la socioantropología del clientelismo y la protesta, un centro de poder oscuro a través del cual se accede vía un intermediario, conviene detenerse con más profundidad en la relación entre diferenciación social, exclusión y vivencias ciudadanas en distintas poblaciones. Aquí

los aportes sociológicos al estudio de la ciudadanía pueden hacer varias precisiones, evidenciando el papel de las instituciones de justicia (Durand, 2010), el carácter formal o adquirido que intitulan derechos (Chatterjee, 2017, 2008; Álvarez, 2019), o si las demandas entre intermediarios y vecinos buscan modificar o no las condiciones de la negociación (Zaremborg, 2003).

Frente a estas aportaciones, lo que avizoramos desde Avellaneda es que no hay derechos dados por descontado sino que, para su provisión, deben ser gestionados a partir de la lucha y la negociación. Por ello, clientes y ciudadanos experimentan al derecho, más que como una regla, como una ambigüedad normativa que hay que aprender a leer dependiendo del contexto y la situación de interacción, de modo que se forma a partir de acuerdos parciales, fragmentarios y provisorios. Además, que las demandas establecidas por contestatarios tienen por fin, más que en el caso de los clientes, cambiar las condiciones de la negociación con autoridades burocráticas y políticas-partidarias. Por último, que el contexto importa, pues las demandas enarboladas por los clientes están asociadas a problemas no resueltos de urbanización (alcantarillado, escaleras, transporte público), mientras en el caso de los contestatarios sus demandas se sitúan en un escenario donde los problemas de la urbanización están resueltos, aunque la gestión de lo urbano se sitúa en el centro de sus demandas (medio ambiente y gentrificación).

El énfasis puesto en los recursos, habilidades y capacidades de influir en la esfera pública vía contactos cara a cara también puede guiar estudios en el futuro, en especial sobre perspectivas etnográficas sobre la ciudadanía, permitiendo observar qué noción de política se construye en el día a día (Quirós, 2011). Es importante recalcar así que los clientes no son residuales a la concepción de ciudadanía o su simple negación, sino que son igualmente sofisticados que los contestatarios para hacer avanzar demandas en el Estado. Esta conclusión permite afirmar, como lo hace Estrada (2014), que en el análisis de la política resulta conveniente partir de que no hay *a priori* formas de participación más radicales o fundamentales que otras.

En este sentido, los recursos desplegados por los clientes en Avellaneda, que podrían enmarcarse en lo que Álvarez denomina «la ciudadanía de los ilegales y excluidos» (2017, p. 211), encuentran consonancia con la aseveración de Scott (2016 [1990]), según la cual los débiles exhiben, dentro de las armas de que disponen en sus juegos de poder con los poderosos, un lenguaje que reivindica su posición de inferioridad para avanzar en demandas, como el respeto a las jerarquías socioestatales y la reverencia. Este principio que guía la relación, que ha sido destacado por otras socioantropologías del clientelismo (Chatterjee, 2008; Gay, 1994; Manzano, 2013), se tensa a partir de ciertos desbalances en la relación (los clientes piensan, por ejemplo, que el Estado no ha hecho lo suficiente por hacerse cargo de sus necesidades), los cuales favorecen la aparición de la denuncia, marchas, pro-

testas beligerantes, entre otros mecanismos de presión. Este tema es central porque, como vimos, variada literatura menciona que lo que distingue a clientes como ciudadanos son los repertorios de movilización que ponen en juego: los clientes enarbolan pedidos, favores, súplicas y demandas colectivas sobre la base de derechos consagrados. No obstante, esta investigación muestra que la diferencia entre los repertorios usados por uno u otro colectivo es, en todo caso, un tema de medida, observaciones consistentes con otras socioantropologías del clientelismo y la protesta (Auyero, 2004; Ferraudi, 2014; Manzano, 2013; Quirós, 2011).

La observación precedente también aplica para los contestatarios. El arsenal de armas de que echan mano en sus interacciones cotidianas se explica por sus condiciones sociales, la dimensión temática de la demanda, el contexto y la situación de interacción, y oscilan entre uno y otro repertorio de movilización a partir de la percepción de ciertos desbalances en la relación. De este modo, igual que los clientes, emplean la espera o protesta buscando iniciar o actualizar sus vínculos con el Estado (Manzano, 2013), y en sus luchas no se nota el rechazo hacia las autoridades como un todo sino a alguno de sus personeros para exigir que alguien se haga cargo, como lo mencionó Lucio, de la vida de la gente.

Por último, el acento puesto en recursos, habilidades y capacidades permite concluir que en el clientelismo como en la protesta se desarrolla el componente social de la ciudadanía en una doble acepción, sea porque el tipo de demandas que enarbolan están asociados a lo que Marshall identificó como derechos sociales de ciudadanía —trabajo, salud, vivienda—, como porque el componente liberal de la ciudadanía, aquel que descansa en un contrato ente individuos autónomos en que se consagran derechos iguales y reglas universales, se traslapa en una malla de relaciones sociales en que actores, ubicados en distintas posiciones, se apropian desigualmente de recursos, habilidades y capacidades. Las descripciones aquí señaladas sobre cómo clientes y ciudadanos buscan implicarse en la toma de decisiones públicas, así, nos conducen a señalar que la ciudadanía en ambos casos no es solo liberal, pues entre el vínculo entre individuo y Estado imaginado por el liberalismo, opera una red de intermediaciones políticas (Paladino, 2014). Así, estudios futuros pueden insertar la discusión entre ciudadanía e intermediación política vinculando los aportes aquí adelantados.

6. A MODO DE CIERRE

La forma de articulación más estudiada entre la ciudadanía y el clientelismo anota que en el quiebre de los acuerdos y las relaciones clientelares se generan procesos de construcción de ciudadanía. Aquí hemos buscado refinar esta suposición haciendo mención a que en los vínculos clientelares operan modalidades de construcción

de ciudadanía que tienen similitudes y diferencias con otras más colectivas y contestatarias. Como este estudio ilustra, la ciudadanía se ejerce situacional y relacionamente, lo cual significa que los actores pueden ser clientelares o contestatarios en distintos momentos y escenarios de lo social. Además, que las categorías de cliente y ciudadano tienen un valor moral, es decir, que pueden ser objeto de lucha entre lo que significa la «buena» o «mala» política.

Nuestra tarea, en conclusión, fue conjuntar los aportes de literaturas que no han dialogado: la sociológica sobre ciudadanía y la socioantropológica sobre clientelismo y protesta con el objetivo de iluminar, a partir de un caso, un área subestudiada del análisis tanto de la ciudadanía como del estudio de modos de incidir en la esfera pública en grupos con características contrastantes. Queda, así, una invitación a desmarcarse de categorías cerradas en el análisis de los lazos sociopolíticos para estudiar las tesituras de grises en que se concretizan.

REFERENCIAS

- Alexander, J., Geisen, B. Munch, R. y Smelser, N. (comps.) (1994). *El vínculo micro-macro*. Jalisco: Universidad de Guadalajara.
- Álvarez, L. (coord.) (2016). *Ciudadanía y nuevos actores en grandes ciudades*. CDMX: UNAM.
- Álvarez, L. (coord.) (2017). *Pueblo, ciudadanía y sociedad civil: Aportes para un debate*. CDMX: Siglo XXI.
- Álvarez, L. (2019). *(Re)pensar la ciudadanía en el siglo XXI*. CDMX: CEIICH-UNAM.
- Arriagada, E. (2013). Clientelismo político y participación local. El rol de los dirigentes sociales en la articulación entre autoridades y ciudadanos en Santiago de Chile. *Polis*, 6, 1-20. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682013000300002>
- Auyero, J. (1999). From the client's point of view: How poor people perceive and evaluate political clientelism. *Theory and Society*, 2, 297-334. <https://doi.org/10.1023/A:1006905214896>
- Auyero, J. (2001). *La política de los pobres: las prácticas clientelistas del peronismo*. Buenos Aires: Manantial.
- Auyero, J. (2004). ¿Por qué grita esta gente? Los medios y los significados de la protesta popular en la Argentina de hoy. *América Latina hoy*, 36, 161-185. <https://doi.org/10.14201/alh.7416>
- Becker, H. y Ragin, C. (eds.) (1992). *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry*. Londres: Cambridge University Press.
- Benedicto, J. y Morán, M. L. (2002). *La construcción de una ciudadanía activa entre los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Benedicto, J. y Morán, M. L. (2003). *Los jóvenes, ¿ciudadanos en proyecto? Aprendiendo a ser ciudadanos. Experiencias sociales y construcción de ciudadanía entre los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud.

- Chatterjee, P. (2008). *La nación en tiempo heterogéneo y otros estudios subalternos*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Chatterjee, P. (2017). Democracia, populismo y la administración política de la acumulación primitiva. En L. Álvarez (coord.), *Pueblo, ciudadanía y sociedad civil: aportes para un debate*. CDMX: Siglo XXI.
- Combes, H. (2011). ¿Dónde estamos con el estudio del clientelismo? *Desacatos*, 36, 13-32.
- de la Maza, G. (2004). Políticas públicas y sociedad civil en Chile: el caso de las políticas sociales (1990-2004). *Política*, 43, 105-148.
- Durand Ponte, V. M. 2010. *Desigualdad social y ciudadanía precaria: ¿Estado de excepción permanente?* CDMX: Siglo XXI-UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Escobar, C. (2002). Clientelism and Citizenship: The Limits of Democratic Reform in Sucre, Colombia. *Latin American Perspective*, 5, 20-47. <https://doi.org/10.1177/0094582X0202900503>
- Estrada, M. (2014). Dislocando los márgenes: Tentativas sistémicas en torno a lo político. En A. Agudo y M. Estrada (coords.), *Formas reales de la dominación del Estado: Perspectivas interdisciplinarias del poder y la política* (pp. 375-390). CDMX: El Colegio de México.
- Farinetti, M. (1998). Clientelismo y protesta: Cuando los clientes se rebelan. *Apuntes de Investigación del CECYP*, 2-3, 104-113.
- Fernández, M. I. (ed.) (2016). *Hacer juntos(as). dinámicas, contornos y relieves de la política colectiva*. Buenos Aires: Biblos.
- Ferraudi, M. C. (2013). El derecho como categoría etnográfica en la urbanización de una villa en Buenos Aires. *Antropolítica*, 34, 159-182.
- Ferraudi, M. C. (2014). *Ni punteros ni piqueteros: Urbanización y política en una villa del conurbano*. Buenos Aires: Gorla.
- Flamey, G. y otros (2005). Participación de los Centros de Padres en la Educación. En *Ideas y herramientas para mejorar la organización*. UNICEF, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.
- Fox, J. (1994). The difficult transition from clientelism to citizenship. *World Politics*, 46, 151-184. <https://doi.org/10.2307/2950671>
- Fox, J. (2012). State Power and Clientelism: Eight Propositions for Discussion. En T. Hilgers (ed.), *Clientelism in Everyday Latin American Politics* (pp. 187-211). Basingstoke: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9781137275998_10
- Gay, R. (1994). *Popular organization and democracy in Rio de Janeiro. A tale of two favelas*. Filadelfia: Temple University Press.
- Gay, R. (1998). Demands, Discourses and Practices in Contemporary Brazil. *European Review of Latin American and Caribbean Studies*, 65, 7-24.
- Garretón, M. (1983). *El proceso político chileno*. Santiago: FLACSO.
- Germani, G. (1973). Democracia representativa y clases populares. En G. Germani, T. Di Tella y O. Ianni, *Populismo y contradicciones de clase en Latinoamérica* (pp. 12-37). CDMX: Era.

- Hagene, T. (2014). Political Clientelism in Mexico: Bridging the Gap Between Citizens and the State. *Latin American Politics and Society*, 1, 139-162. <https://doi.org/10.1111/j.1548-2456.2015.00259.x>
- Kitschelt, H. y Wilkinson, S. (2012). *Vínculos entre ciudadanos y políticos. Una introducción*. Salamanca: Instituto de Iberoamérica, Universidad de Salamanca.
- Kymlicka, W. (1996). *Ciudadanía multicultural*. Barcelona: Paidós.
- Lapegna, P. y Auyero, J. (2012). Democratic processes, patronage politics and contentious collective action in El Alto, Bolivia. En T. Hilgers (ed.), *Clientelism in Everyday Latin American Politics* (pp. 63-80). Basingstoke: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9781137275998_4
- Hurtado, E. (2013). «El trabajo político. Prácticas políticas e intermediación de demandas urbanas en colonias populares de Tlalpan, Ciudad de México, 2009-2012». Tesis de doctorado en Ciencia Social con Especialidad en Sociología, El Colegio de México.
- Joseph, L., Mahler, M. y Auyero, J. (eds.) (2007). *New Perspectives in Political Ethnography*. Nueva York: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-0-387-72594-9>
- Kymlicka, W. (1996). *Ciudadanía multicultural*. Barcelona: España.
- Manzano, V. (2004). Tradiciones asociativas, políticas estatales y modalidades de acción colectiva: análisis de una organización piquetera. *Intersecciones en Antropología*, 5, 153-166.
- Manzano, V. (2008). Etnografía de la gestión colectiva de políticas estatales en organizaciones de desocupados de La Matanza-Gran Buenos Aires. *Runa*, 1, 77-92.
- Manzano, V. (2013). *La política en movimiento. Movilizaciones colectivas y políticas estatales en la vida del Gran Buenos Aires*. Rosario: Prohistoria.
- Marshall, T. (1997). Ciudadanía y clase social. *Reis*, 79, 297-344. <https://doi.org/10.2307/40184017>
- Nuijten, M. (2003). *Power, community and the state: the political anthropology of organisation in Mexico*. Londres: Pluto Press.
- O'Donnell, G. (2004). Acerca del estado en América Latina contemporánea: diez tesis para discusión. En *La democracia en América Latina: hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos: contribuciones para el debate*. Buenos Aires: Taurus.
- Olson, M. (1992). *La lógica de la acción colectiva: Bienes públicos y la teoría de juegos*. CDMX: Limusa.
- Olvera, A. (Comp.) (1996). *La sociedad civil. De la teoría a la realidad*. CDMX: El Colegio de México.
- Orjuela, E. (2003). La insuficiencia de la 'doble transición'. Aproximación crítica a dos enfoques de política comparada. *Colombia Internacional*, 58, 36-64. <https://doi.org/10.7440/colombiaint58.2003.02>
- Paladino, M. (2014). El sentido de la acción: interés y solidaridad en el Movimiento Urbano Popular de la Ciudad de México. En M. L. Tarrés, L. Montes de Oca y D. Silva (coords.), *Arenas de conflicto y experiencias colectivas. Horizontes utópicos y dominación*. CDMX: El Colegio de México.

- Piattoni, S. (ed.) (2001). *Clientelism, interest, and democratic representation*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139175340>
- Price, J. (2019). Keystone Organizations Versus Clientelism: Understanding Protest Frequency in Indigenous Southern Mexico. *Comparative Politics*, 3, 407-435. <https://doi.org/10.5129/001041519X15647434969966>
- Quiroga, Y. y Ensignia, J. (eds.) (2009a). *Chile en la Concertación (1990-2010). Una mirada crítica, balance y perspectivas*. Tomo I. Santiago: Fundación Friedrich Ebert.
- Quiroga, Y. y Ensignia, J. (eds.) (2009b). *Chile en la Concertación (1990-2010). Una mirada crítica, balance y perspectivas*. Tomo II. Santiago: Fundación Friedrich Ebert.
- Quirós, J. (2006). *Cruzando la Sarmiento. Una etnografía sobre piqueteros en la trama social del sur del Gran Buenos Aires*. Buenos Aires: Antropofagia.
- Quirós, J. (2011). *El porqué de los que van: peronistas y piqueteros en el Gran Buenos Aires (una antropología de la experiencia vivida)*. Buenos Aires: Antropofagia.
- Rawls, J. (1979). *Teoría de la justicia*. CDMX: Fondo de Cultura Económica.
- Roniger, L. (1990). *Hierarchy and trust in modern Mexico and Brazil*. Nueva York: Praeger.
- Sandel, M. (1998). *Democracy's discontent*. Boston: Harvard University Press.
- Scott, J. [2016(1990)]. *Los dominados y el arte de la resistencia. Discursos ocultos*. México: Era.
- Semán, P. (2006). *Bajo continuo: Exploraciones descentradas sobre cultura popular y masiva*. Buenos Aires: Gorla.
- Serra, G. (2017). Clientelismo y corrupción electoral en México: Persistencia a pesar de los avances legislativos. *Revista Mexicana de Estudios Electorales*, 17, 149-174.
- Stokes, S. (2007). Political Clientelism. En C. Boix y S. Stokes (eds.), *The Oxford Handbook of Comparative Politics*. Nueva York: Oxford University Press.
- Stokes, S. y Medina, L. F. (2002). *Clientelism as Political Monopoly*. Ensayo presentado para la reunión anual de la Asociación Americana de Ciencia Política. Boston, Massachusetts. Acceso el 15 de abril de 2020. <https://pdfs.semanticscholar.org/b384/7ec51ddaa2b98f0a3841bfb3633dd5aff89.pdf>
- Tavera-Fellonosa, L. (1999). Desafiando las bases simbólicas de la exclusión: Movimientos sociales y sociedad civil. *Perfiles Latinoamericanos*, 14, 129-147.
- Vommaro, G. y Quirós, J. (2011). "Usted vino por su propia decisión": repensar el clientelismo en clave etnográfica. *Desacatos*, 36, 65-84.
- Vommaro, G. y Combes, H. (2016). *El clientelismo político desde 1950 hasta nuestros días*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Wanderley, F. (2009). Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía: Encuentros de la población con la burocracia en Bolivia. *Íconos, Revista de Ciencias Sociales*, 34, 67-79. <https://doi.org/10.17141/iconos.34.2009.334>
- Yin, R. (2009). *Case study research: design and methods*. Quinta edición. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zaremborg, G. (2003). Pedidos, demandas, reclamos y proyectos: la intermediación de las manzanas y comadres en el conurbano bonaerense. *Socialis. Revista de Ciencias Sociales*, 7.