

Índice

INTRODUCCIÓN	11
El diseño de investigación	15
Sistema experto, institución, confianza, riesgo	18
La sonrisa de la institución	19
Capítulo 1. “ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO”. EL COMETIDO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.....	27
Información, reclamaciones, quejas, iniciativas, sugerencias, peticiones, alegaciones. El campo de acción de la oficina de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.....	31
<i>Categorías de la acción</i>	34
<i>Un horizonte extenso con limitaciones prácticas. Input y output de la oficina de atención</i>	50
El espacio de la atención al ciudadano. Más allá de la información, las iniciativas y las reclamaciones.....	64
<i>La oficina como entidad mediadora</i>	66
<i>La oficina como medio de reflexividad institucional</i>	68
<i>La proyección política de la oficina</i>	69
<i>El trato como rendimiento</i>	74
“La administración como algo propio”	76
Las prevenciones del ciudadano	78
Capítulo 2. SABER CLÍNICO Y CRÍTICA MÉDICA. UN SERVICIO INTENSIVO DE NEONATOLOGÍA	85
El servicio Q	88
<i>Un lugar</i>	89
<i>Los roles del contexto y la entrada en el campo</i>	93
<i>Las rutinas del trabajo</i>	95

<i>La revista conjunta a los niños</i>	101
<i>Un régimen de clausura</i>	105
¿Existe una cultura neonatológica?	107
<i>El equipo médico</i>	107
<i>Las demandas del trabajo y los recursos del sistema</i>	110
<i>El saber clínico como pensamiento complejo</i>	114
<i>Hacer doméstico lo experto</i>	117
Capítulo 3. EL PRECIO DEL DINERO. ETNOGRAFÍA DE UNA ENTIDAD BANCARIA	123
La relación entre el cliente y el banco.....	125
La sucursal como puesta en escena	132
Acciones y aplicaciones.....	136
Fragmentación del sistema y conocimiento experto	140
Los agentes de la institución bancaria.....	144
Del otro lado, los usuarios	147
La imagen de confianza.....	150
Capítulo 4. LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS COMO ESPACIO DE CONTRADICCIONES. LA EXPERIENCIA DE USUARIOS Y EXPERTOS CON LA SALUD HOSPITALARIA Y EL TRANSPORTE AÉREO	159
“No tienes otra alternativa que ponerte en sus manos”. La vigilante dependencia de los usuarios ante el sistema de salud	163
“Como el metro en hora punta”. Trivialización del volar y caos aeroportuario.....	173
“¡Hay que ver cómo es la gente!”. Ambivalencia y misantropía de los expertos.....	181
<i>Optimismo tecnológico</i>	182
<i>Crisis de roles</i>	184
<i>Crítica interna y desconfianza respecto a la organización</i>	189
<i>El público como problema</i>	192
Retóricas de reanclaje.....	197
Capítulo 5. “EL AYUNTAMIENTO ES UN REHÉN”. REDES SOCIALES Y CONFIANZA EN UN MUNICIPIO RURAL.....	203
El ente local desde la legislación y la práctica.....	203
El malestar de un ayuntamiento reformado.....	207

Todos forman parte del ayuntamiento pero son diferentes: los técnicos y los políticos	210
<i>Una plantilla de trabajadores laborales</i>	210
<i>El caso peculiar de los arquitectos y el aparejador</i>	212
<i>La pieza clave del organigrama: el secretario</i>	214
<i>Los políticos locales: alcalde y concejales</i>	217
Los usuarios del ayuntamiento: “vecinos”, “forasteros” y “preferentes”	222
El político rehén o “al vecino amigo, todo; al vecino enemigo, ni agua; al vecino indiferente, según la legislación vigente”	226
El secretario ante el ejercicio de un equilibrio con riesgos.....	230
Capítulo 6. “TRABAJAR POR EL BARRIO”. CONFIANZA Y COOPERACIÓN EN LOS CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA CIUDAD DE MADRID	233
El escenario municipal.....	236
<i>La participación vecinal y sus competencias</i>	237
<i>Niveles de representación y participación</i>	239
<i>Estructuración y delimitación de los consejos</i>	243
<i>Los plenos de las juntas municipales</i>	245
El acta como memoria	247
<i>Errores de transcripción</i>	248
<i>La referencia a las actas</i>	249
Oferta y demanda de información	251
<i>Los informes de los presidentes</i>	251
<i>La información de los técnicos</i>	252
<i>Interés por las inspecciones</i>	253
<i>Interés por los presupuestos</i>	254
La participación y sus limitaciones	256
<i>Control de las actuaciones político-administrativas</i>	257
<i>Defensa de lo público</i>	258
<i>Demanda de mayor participación vecinal</i>	259
<i>Las respuestas del sistema y la limitación de la participación</i>	264
Capítulo 7. LOS PUNTOS DE ACCESO A LOS SISTEMAS EXPERIMENTOS	267
El perfil de las entidades abstractas en la modernidad tardía	267
Los encuentros entre los usuarios y las entidades abstractas	272
El carácter “puntual” del los puntos de acceso	276
<i>Fijo-Móvil</i>	278
<i>Lugar físico-Lugar virtual</i>	278

<i>Proximidad-Penetrabilidad</i>	279
<i>Función-Representación</i>	279
<i>General-Hiperespecializado</i>	280
<i>Mediación-Participación</i>	280
<i>Fase de un proceso</i>	280
El espacio-tiempo de los puntos de acceso.....	282
El escenario y las bambalinas.....	287
Los principios de universalidad e igualdad.....	293
Intercambio asimétrico.....	297
La delicada trama de la confianza.....	300
Capítulo 8. LA “CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES”.....	305
Azar y riesgo.....	305
<i>La crisis del modelo calculativo</i>	307
<i>Las alternativas al modelo calculativo</i>	309
Las formas de la confianza.....	312
<i>Confianza densa</i>	315
<i>Confianza figurada</i>	317
<i>Cooperación-sospecha</i>	323
<i>Un contraste analítico entre la confianza densa y la cooperación-sospecha</i>	326
La forzada voluntad de sonreír.....	331
<i>Repersonalización</i>	332
<i>Ejercicios de confianza</i>	336
<i>Reflexividad</i>	338
REFERENCIAS.....	343
ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS.....	349