

## Reseñas

# La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en sistemas expertos

**Honorio VELASCO MAÍLLO, Ángel DÍAZ DE RADA, Francisco CRUCES VILLALOBOS, Roberto FERNÁNDEZ SUÁREZ, Celeste JIMÉNEZ DE MADARIAGA, Raúl SÁNCHEZ MOLINA (2006):**

Madrid. 2006. Editorial Ramón Areces

Los autores son un grupo de antropólogos que, a excepción de Celeste Jiménez de Madariaga -Universidad de Málaga-, están ligados a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) con una larga trayectoria de investigación y publicación de artículos y libros.

Esta publicación colectiva tiene su origen en la lectura de Anthony Giddens "Las consecuencias de la modernidad", pero si la obra de Giddens es disciplinariamente sociológica la obra analizada es disciplinariamente antropológica, tanto por su cuadro teórico central, sin dejar de establecer un intenso diálogo con el pensamiento sociológico, como por su estrategia metodológica de tipo etnográfico.

Lo primero que llama la atención a un lector atento es la original propuesta de investigación. Varios autores abordan un mismo problema en contextos institucionales y terrenos diferentes pero al mismo tiempo unidos por la conceptualización de un problema capital en la modernidad tardía: los sistemas expertos en cuanto sistemas especializados de conocimiento abstracto tecnocientífico.

La polifonía presentada es resultado de etnografías individuales en una oficina de atención al ciudadano, un servicio intensivo de neonatología, una entidad bancaria, un hospital, un servicio de transporte aéreo, un ayuntamiento y en un consejo de participación ciudadana. Sin embargo, a pesar de las tareas etnográficas individuales de los seis antropólogos (cinco hombres y una mujer), los capítulos se nos presentan sin una autoría clara, tal

vez porque son resultado de un riguroso proceso de investigación en el cual los diálogos y debates entre los investigadores hacen de los textos presentados una obra de tinte comunitario.

Pensamos que esta obra a primera vista se puede encuadrar en lo que podríamos llamar una antropología social de las organizaciones, pero después de una lectura detallada, descubrimos cómo el texto va mucho más allá. Pese a partir de la obra de Giddens, desde el inicio de la publicación se critica a este autor por estudiar los puntos de acceso a los sistemas expertos de forma teórica y superficial. Como alternativa se avanza sobre el trabajo de Giddens realizando un conjunto de etnografías plurisituadas de los puntos de acceso de los sistemas expertos, verdaderos lugares de encuentro entre usuarios y expertos. Es de esta forma como mejor se pueden comprender las ideas de confianza y riesgo puestas en juego, un asunto de suma importancia en la investigación desarrollada.

El pensamiento de los autores es que en la modernidad tardía la repersonalización de los sistemas expertos frente a los usuarios es una estrategia discursiva con base en una retórica de la confianza. De esta forma los sistemas expertos y sus instituciones se quitan parcialmente la máscara para adquirir rostro humano. Frente a lo opaco de los sistemas expertos y su racionalidad instrumental se intenta la humanización en clave de satisfacción, proximidad, atención, calidad, personalización del servicio, etc. Pero ese len-

guaje de confianza densa se opone a unas prácticas de confianza figurada y confianza-sospecha entre expertos y usuarios.

La publicación está organizada en una introducción y ocho capítulos. Es en la introducción donde se presenta la lente teórica analizada más adelante, para luego entrar de lleno en seis contextos y co-textos etnográficos. Finalmente el libro se cierra con dos capítulos de reflexión teórica y conclusiva sobre los puntos de acceso y la confianza en las instituciones. Destacar que los contextos etnográficos estudiados pertenecen todos a la Comunidad Autónoma de Madrid, con excepción de uno de ellos, la entidad bancaria estudiada en Sevilla. Esto se justifica no apenas por la elección epistemológica de los terrenos o el sesgo personal de cada investigador, sino también por el apoyo dado por la Comunidad de Madrid al proyecto de investigación desarrollado desde finales de la década de 1990.

Deteniéndome un poco en cada una de las etnografías, quería decir que todas ellas se presentan de forma articulada, aunque por la complejidad y diversidad de las instituciones y usuarios donde se ha trabajado, los capítulos presentan una diversidad de estrategias de entrada en la organización y también de posición del investigador en las mismas.

El primer capítulo opta por etnografiar críticamente una oficina de atención al ciudadano, algo muy revelador de los procesos de democratización en la modernidad tardía. En él se analiza la cultura organizacional de la misma y el funcionamiento de los puntos de acceso desde la perspectiva de la producción, la recepción y la apropiación de la información por parte del usuario. Especial hincapié se hace en analizar las reacciones de los usuarios ante la administración, como pueden ser las reclamaciones de los ciudadanos. La etnografía presenta aquí las mediaciones entre expertos y usuarios, en un escenario que se convierte en palco de luchas y juegos entre un gigante y un enano.

El segundo capítulo etnografía un servicio intensivo de neonatología. Allí las situaciones de riesgo implican incertezas y están asociadas a una cierta inaccesibilidad de saberes expertos legitimados como los más importantes. Frente a los saberes expertos y las tendencias institucionales de racionalización, también se desarrollan estrategias de reapropiación y personalización de las

relaciones entre expertos y usuarios del sistema. De esta forma se intenta domesticar lo experto y convertir en familiar lo que parece extraño. Pero como si de una competición se tratase, el triunfo de esa relación cae del lado del sistema tecnocientífico, que suele reducir el ser humano a “caso” a través del cual el propio sistema experto acumula conocimiento que luego se abstractiza y se utiliza para crear realidades nuevas.

El tercer capítulo es dedicado a una entidad bancaria. En esta etnografía, a diferencia de las anteriores, descubrimos como la relación entre sistema experto y usuario está mediatizada por una relación contractual con base en el dinero. No quiero decir que en las anteriores instituciones no se produzca esta mediación, sino que es menos evidente y tal vez menos importante en el contrato entre experto-usuario. Es aquí donde la confianza se objetiviza de forma extrema a través de un cálculo de probabilidades. Los riesgos se reducen por medio de su cálculo objetivado, algo que antes se operacionalizaba en función del conocimiento interpersonal y sus credenciales de estatus. Hoy en día la confianza sistémica entre banco y usuarios se basa en la capacidad de reembolso del usuario, despersonalizándose así la confianza y creando una relación cooperativa de beneficios económicos mutuos. En este tipo de instituciones, las bancarias, es donde particularmente se observan dos fenómenos importantes: la desmonopolización del conocimiento experto y la desterritorialización de los puntos de acceso. Relativamente al primer aspecto no sólo el sistema bancario tiene la posesión del conocimiento experto, es decir ya no es tan exclusivo de los gestores bancarios, sino que entre sus usuarios puede haber todo tipo de expertos que cuestionen la “expertise” de los sistemas expertos con los que trata. En relación con la desterritorialización del punto de acceso, la Internet está permitiendo en este y otros sistemas expertos un acceso no presencial al mismo, pero también el establecimiento de una relación de confianza sistémica despersonalizada.

El cuarto capítulo es una etnografía comparativa entre un hospital y un sistema de transporte aéreo. El primero es una institución total en el sentido goffmaniano, que puede cruzar ritualmente las barreras de la privacidad y la intimidad corporal, y que ayuda a gestionar nuestra salud según el discurso tecnocientífico dominante.

Frente al saber experto y sus prácticas sistémicas los usuarios nos reanclamos y reapropiamos de esos saberes expertos en función de nuestra posición social. El segundo sistema experto en análisis es interpretado como un teatro del estatus en el cual a pesar de la igualación que provoca el acto de volar continúan a reproducirse diferencias simbólico-sociales (ex.: clase turista, bussiness, grande clase). En este sistema experto al igual que en otros, pero destacadamente en éste, el público es un problema frente al cual se adopta una mirada ambivalente, pues a pesar de que necesitan del mismo para su beneficio también se produce un cierto menosprecio misántropo, y también no sin existir gratificaciones y satisfacciones fruto de la empatía entre las partes. El punto de vista experto adopta una postura de optimismo tecnológico pero los usuarios cuestionan la deshumanización del trato y su indefensión como clientes frente al sistema experto. Además de los discursos de expertos y usuarios, son analizadas en este capítulo las prácticas sociales internas al grupo de expertos y las estrategias que los usuarios utilizan para obtener ventajas frente al sistema experto. Finalmente este capítulo centra con mayor atención que otros su foco sobre las estrategias de repersonalización institucional: la disposición del mobiliario, la indumentaria, el horario, la sonrisa, el trato, etc.

El capítulo quinto etnografía socioespacialmente un ayuntamiento rural del norte de la Comunidad Autónoma de Madrid. Se elucida en esta parte de la obra como la construcción de la vecindad y de la ciudadanía son mediatizados por esta institución de la tardomodernidad. En cuanto sistema burocrático, el ayuntamiento se legitima sobre la base de la información escrita, y los políticos que lo gestionan se apoyan en redes primarias locales que priman sobre la racionalidad político-administrativa. Este capítulo se centra más en el punto de vista de los expertos, y suscita algunas dudas sobre la generalización de su análisis a un ayuntamiento con mayor peso demográfico. Estas dudas se resuelven en el siguiente capítulo, una etnografía sobre los consejos de participación ciudadana de la ciudad de Madrid.

Complementando al capítulo anterior el capítulo seis se centra más en el punto de vista de los usuarios de los ayuntamientos y en uno tan grande como el de Madrid. De esta forma, el trabajo posibilita una lectura transversal y comparativa

con el capítulo anterior. En este capítulo también se cuestiona la hegemonía del sistema experto por medio de la conceptualización y análisis de los “expertos vivenciales”. Ellos son representantes de las asociaciones de vecinos que reivindican más participación vecinal y ciudadana en una sociedad dicha democrática que fomenta irregular y discontinuamente la participación. Aquí se observa con más claridad la desmonopolización del conocimiento experto, y como los usuarios reivindican la prioridad de lo público sobre lo privado, un urbanismo más justo y sobre todo más participación y protagonismo en las decisiones políticas. Sin embargo, los sistemas expertos y los sistemas político-administrativos colocan limitaciones a la participación pues suelen tener una concepción verticalista del ejercicio de poder. Se nos dice que la participación ciudadana es posible con voluntad política y con la construcción de una percepción ciudadana de que con su participación se obtienen beneficios concretos. Se hace en este capítulo un ejercicio de reflexividad que apunta a los presupuestos participados de muchas ciudades del mundo, especialmente Brasil, teniendo en cuenta una mayor participación ciudadana en el sistema experto.

Los capítulos séptimo y octavo son dos capítulos de recapitulación teórica y de reflexión conclusiva. El séptimo se detiene en los puntos de acceso a los sistemas expertos y sus trazos socio-culturales en la tardomodernidad. Se hace una reflexión del punto de acceso como lugar de encuentros y las ventajas de la etnografía para captar los diversos significados de esos encuentros. Sin embargo esos encuentros son definidos como asimétricos, mediados por la confianza sistémica y también por la competencia entre instituciones por ganarse la confianza de los usuarios.

El octavo y último capítulo se presenta por un lado como una defensa de las alternativas a los modelos calculísticos y probabilísticos del riesgo. Por otro lado se definen nuevas dimensiones del riesgo y nuevas formas de abordar este desde sus experiencias complejas. Para los autores de esta publicación, partiendo del pensamiento simbólico-cultural de los riesgos, estos no son una realidad objetiva, sino una experiencia multidimensional, resultado de ello son las nuevas formas de confianza en las instituciones.

En líneas generales pienso que podemos afirmar que este trabajo es una reflexión sobre los

sistemas expertos hecho desde un sistema experto que es la universidad, y aunque la universidad no ha sido escogida como terreno a etnografiar, no deja de haber indirectamente un cuestionamiento sobre la construcción de la legitimidad de los saberes expertos universitarios.

La obra publicada es a mi modo de ver un magnífico ejemplo de etnografía reflexiva, que desde el punto de vista metodológico crea un modelo de trabajo en equipo muy rico en matices y muy enriquecedor para los jóvenes aprendices de etnógrafos. Considero este modelo de trabajo en equipo un desafío para la propia antropología, pero también su modelo de etnografía

multisituada sobre un problema sociocultural de gran importancia en la modernidad tardía: la institucionalización de los saberes expertos.

Xerardo Pereiro  
Profesor titular de antropología  
Universidade de Trás-os-Montes e Alto  
Douro (UTAD), Campus de Chaves CETRAD -  
Centro de Estudos Transdisciplinares para o  
Desenvolvimento  
xperez@utad.pt  
www.utad.pt!-xperezl  
www.utad.pt!cetrad/