



La sonrisa de la institución

Confianza y riesgo en sistemas expertos*

RESEÑADO POR HUGO VALENZUELA GARCÍA**

Irremediablemente, la modernidad tardía se caracteriza por la primacía de lo técnico (Bell, 1976), la racionalidad burocrática (Weber, 1968), la democracia de masas (Arendt y Knott, 1975), la omnipresencia de la información (McLuhan y Fiore, 1969, Castells, 2002) y la globalización (véase Lewellen, 2002). A raíz de esos profundos cambios, nuestro mundo social experimenta una trascendental modificación de los tradicionales parámetros de espacio/tiempo y, en consecuencia, del conocimiento. En el primer sentido, el espacio deja de ser el área donde uno se mueve y el tiempo deja de ser la experiencia que uno tiene mientras se mueve (piénsese en la Internet y la virtualidad). En el segundo, los conocimientos tradicionalmente valorados (por ejemplo, el ancestral o de los ancianos) son desplazados por saberes basados en la confiabilidad tecnocientífica, o por lo que Anthony Giddens ha denominado *sistemas expertos*: “sistemas de logros técnicos o de experiencia profesional que organizan grandes áreas del entorno material y social en que vivimos (1994: 37, cit. en p. 11). Estas entidades,

tan abstractas como eficaces, han proliferado enormemente debido a la creciente sofisticación de la división tecnocientífica del trabajo, y tienden a invadir todos los ámbitos de la vida, tornándose cada vez más indispensables. Mientras que en sus orígenes los sistemas expertos definían un subcampo de la inteligencia artificial relacionado con la resolución de problemas en situaciones reales, en el ámbito sociológico se traducen en conocimientos difusos, desanclados y encarnados en instituciones. No en vano Giddens (1998) define la sociología como el estudio de las instituciones surgidas a partir de la transformación industrial de los últimos siglos.

Las instituciones, concretamente, representan los *puntos de paso* de los sistemas expertos, lugares tangibles y físicos en los que interaccionan conocimientos expertos y usuarios, generando una compleja ecuación entre riesgo y confianza. Para el profano estos sistemas devienen *cajas negras* en el sentido de Whitley (1972) o Rosenberg (2008), cuya abstracción y complejidad tiende sin embargo a paliarse mediante

una constante reflexividad (que incrementa la efectividad de los sistemas) y un intento de *repersonalizar* a las instituciones. Esto último no deja de ser una suerte de retórica para reafirmar el principio de confianza que subyace al nexo entre usuarios, expertos e institución. La *Sonrisa de la institución*, metafórico título del libro que aquí comentamos, aduce a esta tensión entre el cálculo racional y la creciente humanización de las instituciones.

El libro es el producto de una investigación de tres años efectuada por un equipo de investigadores y docentes del Departamento de Antropología de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). El texto, que se estructura en un capítulo introductorio, una colección de seis etnografías y dos capítulos teóricos finales, posibilita una doble lectura: como una colección de etnografías organizacionales con interés empírico en sí misma; o como un corpus analítico y articulado de *puntos de paso*, cuyo objetivo es comprender la compleja relación de confianza y riesgo subyacente a tales sistemas.

En la primera minietnografía, Díaz de Rada analiza una oficina pública de información y atención al ciudadano, mostrando cómo las tensiones derivadas de la burocratización y la inherente ambigüedad entre normas formales e informales marcan el funcionamiento de la institución. En el segundo caso, Francisco Cruces estudia una unidad de cuidados intensivos de neonatología desde su condición de sistema experto, revelando el potencial riesgo derivado de la conjunción entre institución, usuarios, tecnología y saberes expertos (médicos). Celeste Jiménez, en el

* Honorio M. Velasco Maíllo, Ángel Díaz de Rada, Francisco Cruces Villalobos, Roberto Fernández Suárez, Celeste Jiménez de Madariaga, Raúl Sánchez Molina, *La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en sistemas expertos*, Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid, 2006.

** Profesor Invitado por la Cátedra Arturo Warman en la Universidad Autónoma Metropolitana y profesor del Departamento de Antropología Social y Cultural, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Autónoma de Barcelona <hugo.valenzuela@uab.es>.

siguiente capítulo, etnografía una entidad bancaria, estereotipo de sistema experto dado sus elevados niveles de abstracción, formalismo, tecnología y riesgo. Su análisis aborda el peso de la estadística, las relaciones de confidencialidad y las estrategias comerciales, así como la cuidada imagen de profesionalidad, competencia, transparencia, organización y funcionalidad que proyecta la entidad bancaria (cf. Goffman, 1970). La cuarta etnografía contrasta el punto de vista de usuarios expertos en dos contextos: el del transporte aéreo y el de la salud; expone su paralelismo en la relación entre el punto de vista experto y el de los usuarios. Este análisis remite asimismo al modo en que la retórica de lo experto impele autoridad y prestigio a la figura del profesional, sobre la cual descansa buena parte de la confianza del usuario (Valenzuela, 2007). La quinta etnografía, de Roberto Fernández, se desarrolla en un ayuntamiento municipal rural y abunda sobre el modo en que los funcionarios rurales conjugan su rol administrativo con su actividad social cotidiana (vecinos, familiares, amigos...). Por último, Raúl Sánchez revisa un consejo de participación ciudadana en Madrid y los procesos de reflexividad propios de la creciente reincorporación del ciudadano en las instituciones, y pone de manifiesto cómo ese proceso no está exento de conflictos, costes y límites. Los capítulos séptimo y octavo, por Honorio Velasco, efectúan un análisis teórico de las características de los *puntos de acceso*, de los conceptos de riesgo y confianza y de las alternativas al modelo calculativo.

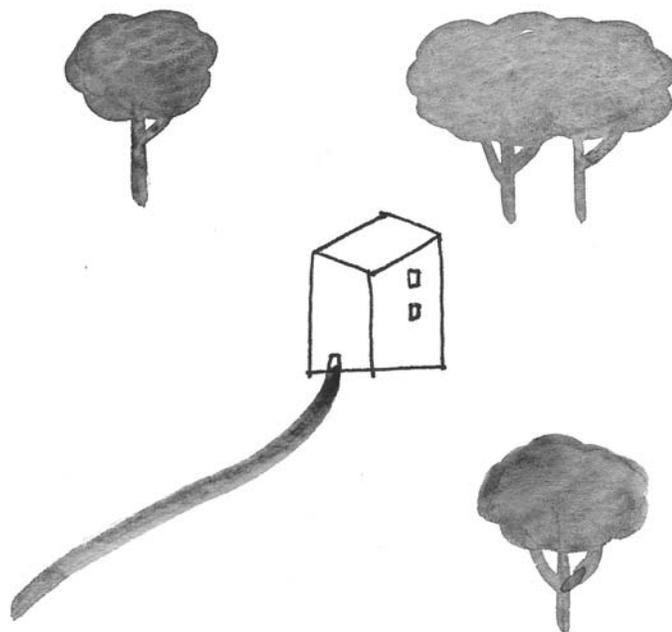
La aportación de esta obra resulta muy sugerente en al menos tres sentidos: desde el punto de vista metodológico, por su relevancia teórica y por su potencial aplicado.

En el sentido metodológico, el texto invita a la reflexión metaetnográfica en contextos contemporáneos, complejos y urbanos en los que se impone el recurso a la *etnografía multisituada* (Marcus, 1995), la cual obliga a emplear estrategias y técnicas diferentes de la clásica observación participante malinowskiana (Hannerz, 2003). Las etnografías contenidas en el libro se presentan como “una propuesta heurística para abordar antropológicamente este nuevo escenario cultural de la modernidad tardía, donde los sistemas expertos se han vuelto tan invasivos como indispensables” (p. 24).

En el segundo sentido (teoría), el libro ofrece una perspectiva que sobrepasa los límites de la disciplina antropológica y, por lo tanto, resulta de interés para un amplio sector de las ciencias sociales. El trabajo podría insertarse en la larga tradición weberiana (Watson, 1980) que da origen a la etnografía organizacional. Esta última se remonta a los estudios de Elton Mayo en la

planta eléctrica de Hawthorne, Chicago, durante los años 30 (Buroway, 1979, Hodson, 1998). Otros desarrollos posteriores dieron lugar a los estudios del Instituto Tavistock en Gran Bretaña –más interesado por las limitaciones de la tecnología–, y a una línea teórica que generaría análisis sobre hospitales, prisiones, sindicatos, partidos políticos y organizaciones industriales (Buroway, 1979). Tras la Segunda Guerra Mundial, destaca en particular la escuela mertoniana y sus estudios sobre agencias gubernamentales, organizaciones militares, sistemas burocráticos e industriales, si bien su área de influencia quedó limitada a los Estados Unidos.

El aporte analítico de la *Sonrisa de la institución*, deudor de esta última tradición, incluye sin embargo un aparato teórico más sofisticado compuesto por teorías simbólico-culturales (Douglas, Beck y Foucault), *interaccionismo simbólico* y *microsociología*, de donde resulta una colección de etnografías que



abren un campo fértil de análisis, el cual ya goza de creciente crédito y relevancia. Prueba de ello es el hecho de que corporaciones norteamericanas como General Motors, Intel o Nymex cuenten con etnógrafos entre sus filas para gestionar la organización laboral ante los nuevos sistemas expertos o sociotécnicos. La razón principal es que la etnografía (*observación detenida, entrevistas, documentación sistemática...*) proporciona una visión holista que se adapta bien a la creciente complejidad del mundo de los negocios y la empresa y, además, ofrece respuestas que no puede proporcionar la investigación tradicional.

Aunque el texto no brinda una crítica frontal al modo en que las instituciones mimetizan o encubren potenciales relaciones de desigualdad, jerarquía y poder (que inciden sin duda en los factores de confianza y riesgo), subyace una crítica al cálculo racional y burocrático propio de las instituciones tardomodernas que revela cómo la noción de "confianza en las instituciones" en ocasiones deviene un tropo con múltiples acepciones. Por último, sorprende el hecho de que no haya referencias explícitas a lo que representaría la última encarnación de los *sistemas expertos*: las *instituciones virtuales*, en las cuales la disolución de las relaciones cara a cara, la dislocación de los parámetros de espacio y tiempo y la abstracción de los conocimientos técnicos llega a sus últimas consecuencias (cf. Miller y Slater, 2003). Muy posiblemente esta ausencia se deba a que la temática requiere un volumen aparte, específico. Pero su omisión no deja de ser

irónica teniendo en cuenta que los autores del libro son en su mayoría docentes o investigadores de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, institución que ofrece buena parte de su docencia de modo virtual y que cuenta con uno de los mayores volúmenes de estudiantado del territorio español.

La *Sonrisa de la institución*, en definitiva, una aportación actual, sugerente y atractiva, que invita a la reflexión sociológica y subraya, una vez más, el potencial de la etnografía para entender instituciones no sólo ajenas o lejanas, sino también (aparentemente) cercanas y cotidianas.

Bibliografía

- ARENDRT, HANNAH
Y MARIE LUISE KNOTT
1975 *Tiempos presentes*, Gedisa, Barcelona.
- BELL, DANIEL
1976 *El Advenimiento de la Sociedad Post-Industrial*, Alianza Editorial, Madrid [1973].
- BUROWAY, MICHAEL
1979 "The Anthropology of Industrial Work", en *Annual Review of Anthropology*, vol. 8, pp. 231-66.
- CASTELLS, MANUEL
2002 *La era de la información, economía, sociedad y cultura. Vol. I: La sociedad red*, Siglo XXI Editores, México.
- GIDDENS, ANTHONY
1998 *Conversations with Anthony Giddens: Making Sense of Modernity*, Stanford University Press, Stanford.
- GOFFMAN, ERVING
1970 *Ritual de la interacción*, Tiempo contemporáneo, Buenos Aires.
- HANNERZ, ULF
2003 "Several Sites in One", en Th. H. Eriksen (ed.), *Globalization. Studies in Anthropology*, Pluto Press, Londres, pp. 18-38.
- HODSON, RANDY
1998 "Organizational Ethnographies: An Underutilized Resource in the Sociology of Work", en *Social Forces*, vol. 76, núm. 4, junio, pp. 1173-1208.
- LEWELLEN, TED C.
2002 *The Anthropology of Globalization. Cultural Anthropology Enters the 21st Century*, Bergin & Garvei, Westport, Connecticut y Londres.
- MARCUS, GEORGE
1995 "Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography", en *Annual Review of Anthropology*, vol. 24, pp. 95-117.
- MC LUHAN MARSHALL
Y QUENTIN FIORE
1969 *El medio es el mensaje*, Paidós, Buenos Aires.
- MILLER, DANIEL Y DON SLATER
2003 "Ethnography and the Extreme Internet", en Th. H. Eriksen (ed.), *Globalization. Studies in Anthropology*, Pluto Press, Londres, pp. 39-57.
- ROSENBERG, NATHAN
2008 *Inside the Black Box: Technology and Economics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- VALENZUELA GARCÍA, HUGO
2007 "Una indagación antropológica sobre el trabajo y las profesiones", en Xavier Blanco y Salah Mejri (eds.), *Los nombres de profesiones. Enfoques lingüísticos, contrastivos y aplicados*, Servei Publicacions Universidad Autònoma de Barcelona, Barcelona.
- WATSON, TONY J.
1980 *Sociology, Work and Industry*, Routledge, Londres.
- WEBER, MAX
1968 *Economy and Society*, Bedminster, Nueva York [1921].
- WHITLEY, RICHARD
1972 "Black Boxism and the Sociology of Science: A Discussion of the Mayor Developments in the field", en *Sociological Review Monograph: The Sociology of Science*, núm. 18, pp. 61-92.