

# ¿Confianza, cosmética o sospecha? Una etnografía multisituada de las relaciones entre instituciones y usuarios en seis sistemas expertos en España\*

FRANCISCO CRUCES, ÁNGEL DÍAZ DE RADA, HONORIO VELASCO, ROBERTO FERNÁNDEZ,  
CELESTE JIMÉNEZ DE MADARIAGA, RAÚL SÁNCHEZ MOLINA\*\*

*A partir de una etnografía multilocal de seis contextos institucionales, situados en su mayoría en la Comunidad de Madrid (España), este artículo presenta una reflexión sobre la relación que las instituciones tardomodernas mantienen con sus usuarios. El objetivo del estudio ha consistido en analizar los múltiples sentidos de la confianza –y sus problemas–, tal y como son vividos por distintos tipos de participantes, desde los expertos hasta el público lego. Las etnografías producidas en puntos clave de intercambio y negociación cultural en el acceso al sistema experto revelan una trama compleja donde se solapan contradictoriamente distintas formas de vinculación: la mera familiaridad, la confianza densa e interpersonal, la certidumbre o fe aproblemática en el sistema, las repersonalizaciones puramente retóricas y lo que hemos convenido en llamar una actitud de sospecha cooperativa. Tras estos patrones de vinculación encontramos la doble estructura de legitimidad de las instituciones tardomodernas, transitando entre la racionalidad formal-instrumental weberiana y el reencantamiento pretendido por la propaganda institucional y sus estrategias de imagen.*

**Palabras clave:** confianza, riesgo, sistemas expertos, etnografía organizacional, usuarios, ciudadanía.

## El problema: después de la jaula de hierro

Aún es posible encontrar etnografías en las que la identidad de distintos sujetos sociales se describe de manera predominante en términos de su pertenencia a un territorio, una comunidad local o una red de parentesco y vecindad, sin preguntarse cómo se articulan esas

identidades familiares, comarcales y étnicas con la simultánea –y moderna– condición de ciudadano, vecino, cliente, paciente, pasajero, contribuyente, socio, afiliado, asegurado, experto, etcétera. Acaso la base de esa insensibilidad antropológica hacia el papel constitutivo de las instituciones de la modernidad se encuentre en aquella vieja dicotomía fundacional, *Gemeinschaft vs.*

---

\* Artículo recibido el 29/11/02 y aceptado el 20/12/02. Este texto es una versión revisada del aparecido en *Focaal. European Journal of Anthropology*, núm. 40, 2002: 35-49, volumen coordinado por B. Müller y C. Neveu bajo el título "Mobilizing institutions-Institutionalizing movements". Agradecemos la autorización para publicarlo en español. La investigación fue realizada con ayuda de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad de Madrid (Proyecto 05C/003/1996 y 06/0102/1997, Problemas de confianza/riesgo en puntos de acceso a sistemas expertos. Hacia una etnografía de las conexiones complejas en la ciudad), bajo la dirección de Honorio Velasco de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Los resultados etnográficos se detallan en una monografía colectiva de próxima aparición (Velasco *et al.*, en preparación).

\*\* Profesor de antropología en la Universidad de Salamanca, correo electrónico: melos@usal.es; profesor del Departamento de Antropología de la UNED, España; profesor y director del Departamento de Antropología de la UNED; profesor tutor de la UNED; profesora de antropología social en la Universidad de Huelva; profesor de antropología en la Universidad de Salamanca, respectivamente.

*Gesellschaft*, con su distinción de dos tipos ideales de vínculo entre los seres humanos (cf. Abélès, 1990).

Del lado de la *Gesellschaft* cae, sin duda, el régimen weberiano de las instituciones, regulado por las estipulaciones convencionales del contrato, las formas de dominación legal-racional y el proceso constante de racionalización burocrática asociado tanto al Estado moderno como a las agencias de expansión capitalista (Weber, 1944). La pintura resultante es la de la jaula de hierro, con sus kafkianas connotaciones de despersonalización y disolución de la identidad. En los albores de la modernidad, sus instituciones habrían convertido la respuesta a las necesidades de los sujetos humanos concretos en una algoritmia abstracta, mediante la que se procesan números, cuerpos, expedientes (Hacking, 1985; Lyon, 1989; Herzfeld, 1993). Para servir a metas generales de eficacia, se decía, la institución precisa hacerse calculadora, “fría”, operando con normas generales, cifras de conjunto y principios universales, según una racionalidad puramente instrumental. De ahí el desencantamiento del mundo.

Con independencia de lo ajustado de ese diagnóstico weberiano, cambios obvios en el régimen cultural de la modernidad avanzada obligan a replantear los términos del problema. Para empezar, las instituciones mismas han cambiado. Aunque a veces dejen ver su lado kafkiano, en general son entidades fundamentalmente sonrientes, caracterizadas por su cultivo de los intangibles de la imagen, por sus buenos modos, por la incorporación de conceptos de “calidad”, “orientación al cliente”, “cercanía al ciudadano”, “satisfacción” y “buen trato”. En otras palabras, gran parte de la lógica institucional se desarrolla hoy en un diálogo permanente con las variadas lógicas de los usuarios en su contexto local. Por ello, difícilmente el mundo tardomoderno se reconoce en la pintura desencantada de la jaula de hierro, sino más bien en la que Gellner ironizara como una “jaula de goma” (1989: 164 y ss.).

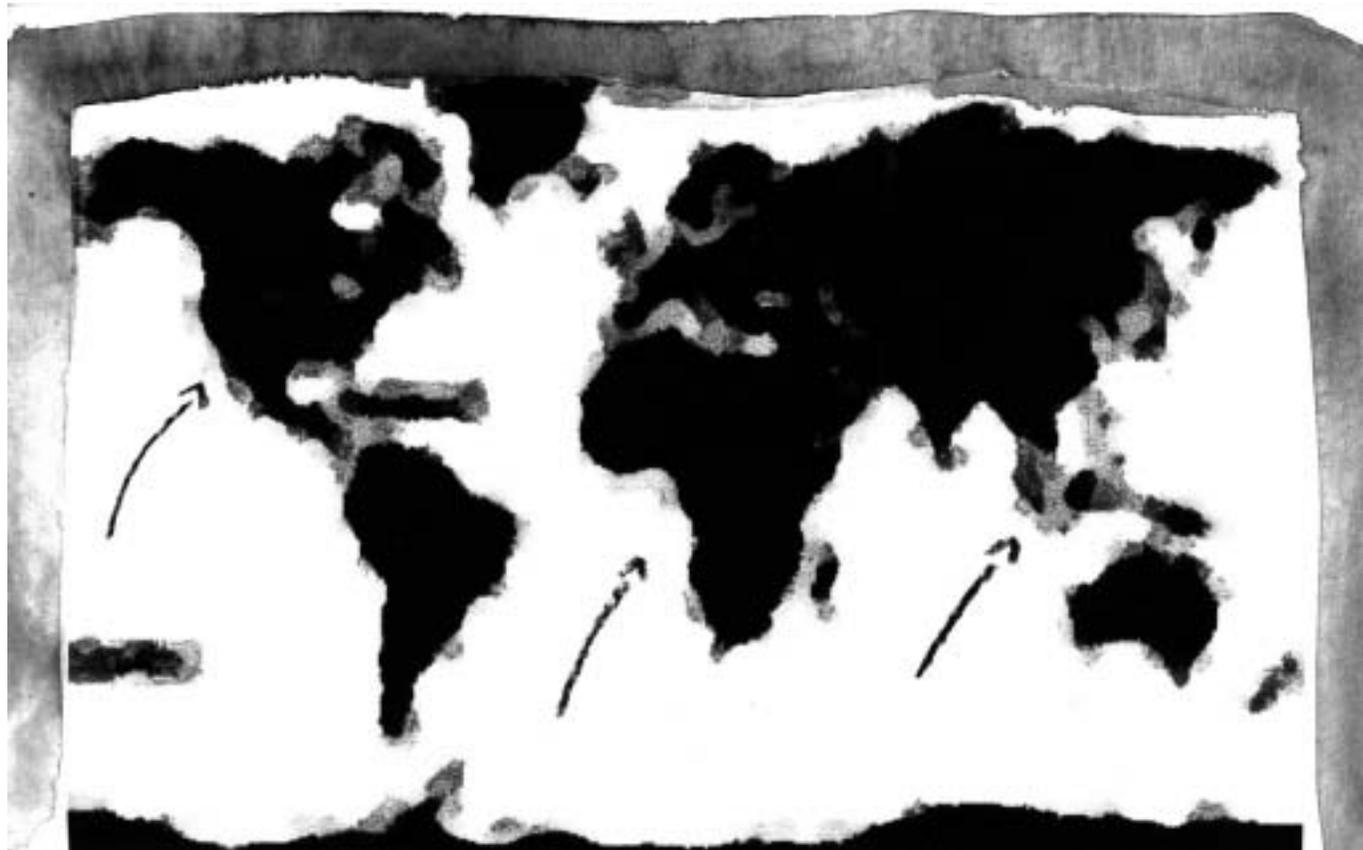
También las ciencias sociales han ido tematizando esta relación crecientemente híbrida entre el proceso moderno de racionalización universalista y las culturas particulares. Se trata de un auténtico retorno del sujeto a la teoría social, paralelo al interés mostrado por las propias organizaciones en reelaborar sus vínculos con sus destinatarios. Hay que matizar que ese sujeto que retorna a la teoría no es ya la persona total maussiana, sino un sujeto descentrado, diversificado, plural, cambiante, difuso. En ocasiones aparece sencillamente como “agencia”, o como un contingente “grupo de acción”.

La necesidad de repensar las categorías weberianas apunta al escurridizo problema de la definición de los nuevos sujetos sociales y sus formas de vínculo con la racionalidad institucional moderna. A nuestro juicio, no es que la oposición *Gesellschaft-Gemeinschaft* esté pasada de moda porque la organización burocrática se haya vuelto mejor, más “cercana” o más “humana”. Lo que sin duda se ha vuelto es reflexiva: consciente de su propio déficit de vínculo con los sujetos, más pronta a maquillarlo y a justificarlo y, en consecuencia, más capaz de prever y paliar (en la medida de su alcance) sus consecuencias indeseadas. Es asimismo reflexiva, en el sentido de que toma decisiones cuyos efectos transforman sus condiciones iniciales de existencia (Beck, 1997). Así, las instituciones tardomodernas han desarrollado instrumentos racionalizados contra los males de la excesiva racionalización. Las burocracias han tenido que autorreformarse burocráticamente, muy especialmente las del llamado estado de bienestar. Además de implementar sistemas de previsión, visibilidad, vigilancia y control sobre sí mismas, se han visto forzadas a reconocer cuanto quedaba fuera de ellas –sus propios límites, que no son otros que los del contrato social como forma restringida de vínculo–. No asistimos, por tanto, al fin del régimen de racionalización que describiera Weber, sino más bien a su radicalización en una fase avanzada. El contrato social como fundamento de la *Gesellschaft* coexiste ahora con una nueva concepción orientada a reconstruir permanentemente la ligazón entre instituciones y sujetos.

### **Una etnografía multilocal en seis contextos institucionales**

Con el objetivo de analizar algunos aspectos de la relación que las organizaciones tardomodernas mantienen con sus usuarios, emprendimos una etnografía multilocal (Marcus, 1995) en seis contextos institucionales, situados en su mayoría en la Comunidad de Madrid. En particular, buscábamos documentar los múltiples sentidos de la confianza tal y como son vividos por distintos tipos de participantes (desde los expertos hasta el público lego) en puntos clave de intercambio y negociación cultural en el acceso al sistema experto. Dado que hoy día la identidad de las personas está ligada en buena medida a los sistemas de provisión de servicios de los que dependen,<sup>1</sup> nuestro supuesto

<sup>1</sup> Pensemos, por ejemplo, qué significa en la actualidad “tener una identidad”. Seguramente implica poseer cosas como un carnet de identidad, una tarjeta de crédito, una cuenta bancaria, una hipoteca, un despacho, una nómina, un coche, un



fundamental fue que la categoría de confianza constituiría un buen analizador de las formas de vinculación entre las instituciones y el mundo que las rodea.

*Sistema experto* es utilizado en el sentido de Giddens, de formas de saber abstractas y desancladas, es decir, desconectadas espaciotemporalmente de las condiciones locales de interacción presencial. Dicha organización del saber corresponde a las modalidades modernas de organización del trabajo y sólo se hace accesible al público en lugares delimitados y acotados, que él denomina *puntos de acceso* (1994): ventanillas, despachos, cabinas, consultorios y mostradores de distinto tipo.<sup>2</sup> La metáfora de los puntos de acceso delinea un sistema cerrado, dotado de criterios propios de verifi-

cación y eficacia, en cierto modo opaco e inaccesible al usuario exterior. Dada la invisibilidad del sistema como un todo, los procesos de construcción de confianza a ambos lados de la frontera del punto de acceso se vuelven un aspecto central del trabajo institucional, especialmente porque, en tanto que mecanismos de resolución de problemas, los sistemas expertos son una fuente sistemática tanto de control como de producción de incertidumbre. Desde esta posición, el riesgo es el envés de la confianza, su contrapartida implícita.<sup>3</sup>

Con vistas a la comparación, realizamos trabajo de campo en los siguientes contextos: (1) una oficina pública de información, reclamaciones y atención al ciudadano, (2) varios consejos de participación ciudadana,

---

puesto de trabajo, un número de teléfono, una cartilla médica, entre otros. Todos estos bienes y servicios tienen que ver con la posibilidad de existir socialmente, ser alguien para las instituciones. En esa medida, la consideración sobre las identidades sociales en la modernidad avanzada no puede dejar al margen la inserción institucional de los sujetos en cuestión.

<sup>2</sup> Cabría matizar entre las nociones de sistema experto e institución. Desde un punto de vista estricto, el primero es un sistema de conocimiento; por lo tanto, su carácter es siempre abstracto y desanclado. Las instituciones representan realizaciones concretas de tales sistemas, organizaciones sociales empíricas. Usaremos el término *institución* en un sentido muy amplio, para referirnos no sólo a los organismos del Estado sino a toda agencia formalmente constituida para la persecución de fines a partir de un núcleo de saber experto. En una perspectiva laxa, empero, sistemas expertos, instituciones y organizaciones pueden funcionar como cotérminos.

<sup>3</sup> Una relación de confianza conlleva la decisión de un sujeto de esperar determinado comportamiento por parte de otros, en una situación en la que sabe que dicho comportamiento tendrá consecuencias importantes para él (cf. Mutti, 1987; Luhmann, 1988; Gambetta, 1988). Hablamos, por tanto, de confianza como una de las respuestas posibles ante una situación de incertidumbre, en la que varias alternativas de conducta se hallan abiertas. En general, solemos hablar de riesgo en

(3) un ayuntamiento rural, (4) una sucursal bancaria, (5) varios servicios de transporte aéreo de pasajeros, (6) una unidad de cuidados intensivos de neonatología de un gran hospital.<sup>4</sup>

Contexto	Localización	Vínculo principal
Administración regional	Oficinas de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid	Ciudadano-Comunidad Autónoma
Administración local (urbana)	Varios consejos de participación ciudadana en dos distritos de Madrid	Vecino-ayuntamiento
Administración local (rural)	Ayuntamiento rural de la Sierra Norte de Madrid	Vecino-ayuntamiento
Servicios bancarios	Sucursal bancaria en Sevilla	Cliente-banco
Servicios sanitarios	Unidad de cuidados intensivos de neonatología de un gran hospital en Madrid	Paciente/familiares-hospital
Servicios de transporte aéreo	Aeropuerto de Barajas, compañías aéreas, Dirección de Aviación Civil	Pasaje-compañía

Nuestra conclusión fundamental se resume en la existencia de un doble código de vinculación entre los sujetos y los sistemas abstractos. Por una parte, el fundamento contractual de esa relación establece límites claros en lo que a la construcción de los vínculos se refiere: se trata de maximizar la eficacia en la provisión de servicios a un público anónimo, impersonal, considerado en bloque como objeto pasivo de la intervención técnica del sistema. Por ejemplo, en cierto

momento, un funcionario puede responder a un ciudadano indignado que determinado problema “no es de su competencia”, o que él ha de seguir “los procedimientos reglamentarios”, o que el reclamante debe acudir a otra ventanilla. En otra situación, un médico puede sacrificar aspectos de la calidad de vida de su paciente en función de asegurar la eficacia del tratamiento o adoptar técnicas diagnósticas que salvan a algunos pacientes al precio de dejar secuelas en otros. Una agencia bancaria rechazará la concesión de un crédito a un cliente si carece de determinados avales o se halla incluido en categorías de riesgo específicas. Ese mismo banco puede adoptar una política de rotación del personal de sus sucursales con objeto de prevenir una excesiva vinculación del mismo con los clientes. Las compañías aéreas asumen premeditadamente dejar a algunos pasajeros en tierra, mediante la práctica de la sobreventa, con tal de garantizarse un pasaje suficiente, así como a veces les resulta más rentable pagar indemnizaciones que modificar ciertas deficiencias en la calidad del servicio. En todos estos casos, la operación institucional se ajusta de forma muy clara a los principios de racionalidad instrumental descritos en la tradición weberiana: se sacrifican los casos particulares en función de un sentido general de eficacia sistémica.

Por otra parte, nuestra etnografía también pone de manifiesto la gran variedad de formas en que las instituciones contemporáneas tienden a repersonalizar sus vínculos con los sujetos usuarios. Oficinas de atención al cliente, al viajero, al vecino, al ciudadano; espacios de participación, de animación, de reclamación; formas de atención personalizada, individualizada, preferente; estrategias institucionales de imagen, de calidad, de satisfacción... Todos estos elementos se orientan a recomponer en términos renovados el vínculo entre ambos mundos y a convertir al inicial objeto de intervención en un partícipe activo. El ayuntamiento educa a sus empleados para que sonrían frente al público, y espera de éste que intervenga activamente en

términos mucho más objetivados, como la probabilidad asumida por el actor de que sus acciones sobre el mundo acarreen ciertos eventos indeseables. En esa medida, parecería que la confianza constituye un acto de fe predicado sobre el comportamiento de otros, mientras que la noción de riesgo se aplicaría a un cálculo sobre acontecimientos estadísticos impersonales. No obstante, este recorte tecnocientífico del concepto de riesgo es engañoso, porque tiende a esconder los distintos tipos de valoraciones sociales involucrados en él, por ejemplo convenciones sobre los niveles de riesgo aceptables, sobre sus potenciales víctimas o sobre la racionalidad o irracionalidad de asumirlos (cf. Beck, 1992, 1995; Douglas, 1992, 1996; Lash y Wynne, 1992).

<sup>4</sup> Los criterios de selección de estos contextos de trabajo de campo fueron: a) que implicaran cierta dependencia, suscitando problemas de confianza/riesgo, b) que existiera contraste entre el conocimiento experto y el lego, c) que abarcaran distintos modos de vinculación e intercambio (políticos, tecnológicos y comerciales), d) que fueran variados en cuanto a clase, edad y género. De acuerdo con este objeto complejo y multilocal, se adoptó un abanico de técnicas de producción de datos: a) entrevista en profundidad a los expertos; b) observación participante en los puntos de acceso; c) grupos de discusión con los usuarios. Llevamos a cabo trece grupos de discusión sobre servicios de transporte aéreo, hospitales, bancos y ventanillas de información y reclamaciones.

sus órganos consultivos. El banco elimina las barreras clásicas entre dentro y fuera mediante la transformación del típico espacio de ventanilla en un ambiente más acogedor e intimista. Los médicos intensivistas experimentan el éxito de tratamientos menos invasivos (más ecológicos). La administración regional proclama la transparencia como su valor fundamental. Todos parecen abocados a esta tarea de volverse “más cercanos”.

Lo que muestra la etnografía de los puntos de acceso es, en consecuencia, una realidad de dos caras: la de una frontera insalvable sobre la que trabajan incansablemente y con éxito desigual diferentes dispositivos de reanclaje y repersonalización. Algunos de tales dispositivos son programados estratégicamente por las instituciones mismas; otros derivan de las tácticas locales que usuarios y expertos ponen en marcha para dotar de orden y sentido a su interacción. Los vínculos de confianza que ahí se generan entre ambos tipos de actores pueden ser considerados a la luz de un gradiente de formas de expectativa mutua que incluyen: a) la mera familiaridad, es decir, la actitud natural propia del mundo cotidiano; b) la confianza interpersonal o densa, basada en relaciones cara a cara de larga duración; c) la certidumbre o confianza sistémica, esto es, la fe aporreada en el buen funcionamiento del sistema; d) lo que hemos denominado confianza puramente figurada o retórica, propia del proceso programático de repersonalización institucional; y e) la cooperación/sospecha o sospecha cooperativa, una expectativa vigilante ante los fallos previsibles en todo pacto de tipo contractual. La resultante es una trama compleja, donde estos distintos patrones de relación se solapan alternada, ambigua o contradictoriamente.

### **Confianza densa, confianza figurada y sospecha cooperativa**

*Confianza y riesgo* son dos conceptos tan recurrentes en la vida contemporánea como vagos y polisémicos. De confianza hablan los enamorados y los amigos, los familiares y los socios; pero también los líderes políticos, las agencias inmobiliarias, las entidades bancarias, las iglesias y los sindicatos; las instituciones europeas, las municipales, las nacionales y hasta las globales; y por supuesto también los sociólogos, comunicólogos y antropólogos. Algo similar ocurre con el riesgo. Hablamos de él a propósito de nuestro ocio, prácticas sexuales y alimentación, pero también cuando se trata de accidentes aéreos, inversiones financieras, catástrofes naturales, operaciones quirúrgicas...

Esta vaguedad de la noción de confianza, propia del sentido común, ha despertado un cierto recelo dentro de la tradición sociológica, el cual en los últimos años ha dado paso al interés por teorizarla (Luhmann, 1979; Mutti, 1987; Giddens, 1994; Fukuyama, 1995; Misztal, 1996). Los informantes la utilizan transversalmente en una diversidad de situaciones de la vida cotidiana para producir *insights* acerca de ellas: “Ese doctor me da confianza”, “La bolsa cayó por la desconfianza de los inversores”, “Venga al banco de su confianza”. El concepto de confianza aplicado a distintos contextos los hace comprensibles, manejables por las personas. En particular, podemos preguntarnos por el uso de la expresión “confianza en las instituciones”, a la que recurren con frecuencia tanto los agentes institucionales como sus públicos. ¿Qué quiere decir “confiar” en este contexto? ¿En qué medida significa lo mismo que en el terreno de las relaciones personales, los vínculos familiares o las afinidades electivas?

Autores como Luhmann, Gambetta y Mutti definen la confianza como una expectativa de conducta –esto es, la expectativa que un actor tiene respecto al comportamiento de otro en una situación en la que se puede ver beneficiado o perjudicado–. Esta noción de confianza implica varias condiciones: que exista posibilidad de elección, que el actor no conozca a ciencia cierta el desenlace de la acción, que éste sea importante para él y dependa del comportamiento ajeno. En esa medida, el acto de confiar supone la creación de un vínculo, es decir, obliga al otro sujeto por la confianza depositada. A su vez, la confianza es prospectiva; aunque basada en relaciones pasadas, se orienta hacia el porvenir. Todos estos supuestos diferencian el acto fiduciario de situaciones no electivas, guiadas por la rutina o la familiaridad. También lo diferencian del mero cálculo, donde el sujeto decide y actúa probabilísticamente en función de un conocimiento estrictamente racional de los costes y beneficios de su decisión. En palabras de Mutti, la confianza se produce a medio camino entre la esperanza (como una fe sin evidencias) y la certeza (como una evidencia que no precisa fe).

Simmel (1977) estableció una diferenciación ya clásica entre confianza interpersonal (la fundamentada en la interacción presencial entre sujetos) y confianza sistémica (la creencia abstracta de los sujetos modernos en la respuesta fiable de los sistemas especializados de conocimiento). Recientemente otros autores han introducido ulteriores distinciones (Luhmann, 1988; Gambetta, 1988; Giddens, 1994). Para Luhmann, *familiaridad* denota una situación previa a la decisión fiduciaria, en la cual el mundo de la existencia cotidiana se halla estructurado por la tradición o la rutina, de tal manera que no implica elección alguna. En el extremo opuesto,

la fe en el sistema simmeliano también excluye la decisión, pues se impone al agente como cálculo o como necesidad sin alternativas posibles. Nada más difícil en la modernidad que colocarse voluntariamente fuera del sistema, renunciando, por ejemplo, a usar el dinero, el sistema político o los servicios educativos y sanitarios. Esta situación ha sido variopintamente descrita en la literatura como certidumbre (*confidence*, Luhmann) o fiabilidad (*reliability*, Giddens). En realidad, las relaciones propiamente fiduciarias serán aquellas que se forman en un terreno intermedio, entre agentes forzados a optar por las circunstancias, es decir, a tomar decisiones que conllevan un depósito de fe en los demás.

A estas variadas formas de expectativa, definidas como “densas” por su carácter holista y totalizador, Gambetta opone el sentido más restringido y condicional de la cooperación (en nuestros términos, cooperación/sospecha): una forma de vínculo en la que los agentes están dispuestos a cooperar en virtud de intereses coincidentes en un campo bien acotado de acción. Esta modalidad de relación no presupone la suspensión de la vigilancia del proceso cooperativo y sus resultados, más bien al contrario. El modelo de relación es esencialmente contractual. Los agentes se comprometen en una acción de beneficio mutuo sobre el supuesto de la capacidad de cada uno de ellos para valorar el curso de la relación en función de sus propios intereses y, eventualmente, retirarse de la misma. En esa medida, la cooperación es siempre una forma de sospecha.

Para dar cuenta de nuestros datos nos hemos visto en la necesidad de introducir una última categoría: la confianza figurada o retórica. Nos referimos con ella a las estrategias repersonalizadoras puestas en marcha por el sistema experto, modos discursivos y expresivos afincados en el ámbito institucional que predicen modalidades de interacción presencial en condiciones donde, de hecho, la relación es formal, abstracta y desanclada. La institución invoca relaciones personales cuando en realidad el vínculo que construye con los sujetos usuarios es de otra naturaleza.

Al analizar etnográficamente los sentidos locales de la expresión “confianza en las instituciones” encontramos presentes, en grado variable, estos distintos tipos de vinculación. Lo que es más importante, ese haz

de significados dispares se halla en permanente tráfico e interacción semántica. Tales sentidos se contaminan unos a otros, se sustituyen y alternan. Ocasionalmente entran en contradicción. En otras palabras, generan variadas retóricas de la confianza disponibles para unos y otros en el curso de la relación. Y es interesante notar que tales retóricas también se encuentran en las diversas aproximaciones analíticas al fenómeno desde las propias ciencias sociales, de tal modo que, en función de la acepción dominante que escojamos para la expresión “confianza en las instituciones”, obtendremos visiones divergentes –más o menos benignas o maquiavélicas– de esa relación.

### Confianza densa

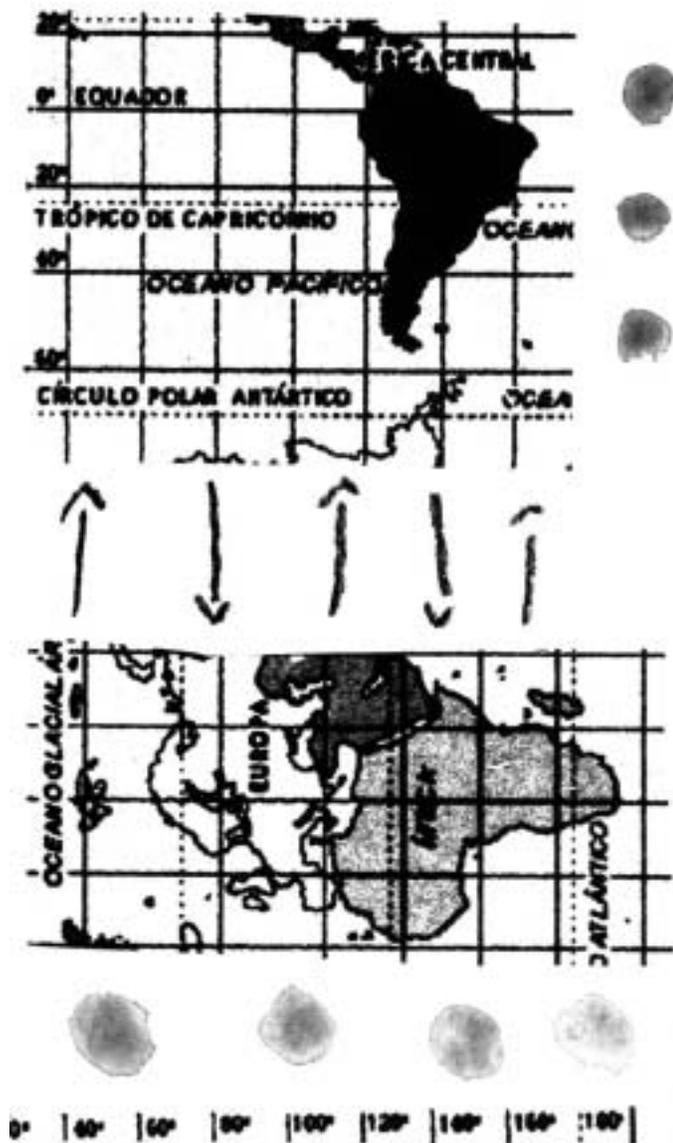
La alusión a relaciones de confianza evoca sin dilación la confianza densa, es decir, la resultante de las relaciones interpersonales cara a cara. Esa forma de confianza se alimenta de la capacidad de los sujetos humanos –estudiada por Schultz, Goffman y otros microsociólogos– de generar consensos, expectativas de rol y convenciones compartidas a partir de las rutinas de interacción emergentes en encuentros repetidos.<sup>5</sup> Aquí la relación fiduciaria se ubica en el plano personal, entre sujetos que se conocen unos a otros por experiencia práctica, inmediata, a lo largo del tiempo.

Tanto para los usuarios como para los expertos éste es el sentido dominante de la confianza. Los clientes usuales de los bancos, por ejemplo, tienden a fidelizar sus relaciones con una entidad, incluso a apearse a los empleados de la sucursal como una forma de “ponerle cara al dinero”. Como si el compromiso personal establecido en virtud del trato prolongado y la confianza de problemas cotidianos sirviera para, de algún modo, neutralizar los flujos abstractos, anónimos e implacables del mecanismo financiero. Por eso uno encuentra, en cada pequeña sucursal, un tipo de cliente asiduo –los “habituales”, normalmente jubilados– que pasan prácticamente a diario por el local para transacciones menores, o incluso sin otro motivo que buscar un poco de conversación.

Los pacientes hospitalarios subrayan como indicios de confiabilidad el perfil comunicativo de los doctores y su talante personal. En realidad, la pregunta explícita

---

<sup>5</sup> Bajo este rubro puede agruparse una constelación de términos: la confianza “personal” o “interpersonal” de Simmel o Luhmann, la “confianza presencial” de Giddens y las “relaciones primarias” de Cooley. Tales categorías se prestan a ulteriores matices. Por ejemplo, Luhmann discrimina entre la familiaridad como actitud aproblemática del mundo de la vida, en donde aún no se plantea decisión alguna, y la confianza interpersonal propiamente dicha, una forma de reducción de incertidumbre ante alternativas de conducta. Sobre el concepto husserliano de mundo de la vida (*Lebenswelt*) véase Schultz y Luckmann (1977).



sobre si se debe o no confiar en los médicos resulta absurda. Para el paciente común no hay elección: “Estás en sus manos”. Lo relevante es si, dadas determinadas circunstancias, un determinado profesional de la salud merece credibilidad, lo cual descansa mucho en su autopresentación y en las explicaciones que sea capaz de proporcionar. Las doctoras jóvenes, por ejemplo, aún despiertan menor confianza a ojos de algunos pacientes. En general, los médicos y enfermeras son criticados o elogiados en términos de un locus de atribución puramente interno: “Depende de la persona”, “Depende del interés que le ponga”, “Quieres que te atienda, que te convenza”. Su competencia técnica se da por sentada. Por otra parte, a menudo el personal del hospital atiende bajo cuerda, saltándose el procedimiento burocrático, a una red de parientes y conocidos.

Significativamente, este modelo de compromisos personales funciona todavía en aquellos casos en que el encuentro se limita a una sola ocasión. Por ejemplo, en la oficina de información de la Comunidad de Madrid, un empleado justificaba el hecho de que el servicio proporcione información más allá de los límites prescritos diciendo: “Somos personas. Si podemos hacerlo, lo hacemos”. Y en el avión, los pasajeros gustan de oír la voz personal de un comandante al que no conocen de nada.

En una imagen especular de ese mismo modelo, el personal de atención al público (azafatas, enfermeras, empleados de ventanilla) aprende, junto con los demás trucos del oficio, a jugar con (y contra) el público en las distancias cortas de la interacción, es decir: a tornar personal lo anónimo y viceversa. Ello supone un ejercicio de equilibrio en el encuentro con la esfera personal de los clientes. Se trata de mantenerse lo bastante lejos como para no verse involucrados en ella, pero lo bastante cerca como para poder mantener influencia. Por ejemplo, un sobrecargo de una compañía aérea puede calmar a un pasajero aterrado, diciéndole: “Cuando usted me vea a mí cara de miedo, entonces échese a temblar [porque el avión se cae]”. Esa persona puede exigir respeto a sí misma, escudándose detrás del uniforme, cuando alguien se queja o reclama por los retrasos de los vuelos. Las azafatas hablan de “torear” a los clientes problemáticos –los que protestan sin motivo–, un arte cuyas reglas son la respuesta rápida y la capacidad de no perder el humor, en una situación de proximidad ineludible como la de la cabina de pasajeros. “Qué ojos más feos tiene, señorita”, “Ya ve usted, a mí también me gustarían [pasajeros] más jóvenes y guapos, pero entiendo que tiene que volar todo el mundo”. Y si esta circunstancia supone un cuerpo a cuerpo, qué decir de las enfermeras, quienes manejan controladamente la empatía como un elemento esencial del cuidado de los enfermos. En una unidad de neonatología esto se traduce en mimos a los niños, masajes, besos, *baby talk*, juegos, cantos, etcétera; en una de urgencias, en la mirada neutra con que una enfermera desviste a los nuevos ingresados; en una de cuidados intensivos, en el discurso sereno con que la enfermera explica a un enfermo que sale del coma quién es, cómo se llama, dónde se encuentra, por qué sufre tanto, dónde está su familia y cómo el Real Madrid ganó otra vez el campeonato de liga.

En otras palabras, lo “abstracto” de los sistemas más abstractos de la modernidad no borra el protagonismo de los compromisos de presencia. Trabaja sobre ellos y los somete a lógicas no locales. En esa medida, los agentes institucionales pueden llegar fácilmente a sentirse presos de la situación, en posiciones –nunca

mejor dicho- “comprometidas”: sin vía de escape entre la presión de los compromisos de presencia y los de ausencia, entre los componentes ceremonial y sustantivo de sus tareas. Por esa razón el discurso de los expertos está siempre plagado de ambivalencia (“el público” es al mismo tiempo soberano y despreciable), y abunda en lugares comunes llenos de misantropía sobre clientes que agreden, usuarios que roban, pacientes que engañan, vecinos que no entienden, ciudadanos que se saltan las normas, etcétera. El discurso de estos expertos vuelve una y otra vez sobre anécdotas de situaciones difíciles, cuando el orden institucional se vio desbordado y el público hizo su aparición como fuente de peligro: desde los cirujanos a quienes se les complica la salud de un “recomendado” hasta el motín de pasajeros en el aeropuerto; desde el técnico municipal acorralado por el voto en contra de los vecinos hasta el sobrecargo que descubre contrabando de carne de mono en los maleteros del avión.

En nuestra muestra, el ejemplo paradigmático del conflicto de lealtades lo constituye sin duda el de los funcionarios rurales que se comportan como rehenes morales de una red local. Representantes del Estado, al tiempo que vecinos, parientes y amigos –miembros de una trama densa de vínculos familiares, políticos, económicos e identitarios–, han de conjugar esta doble condición en un sistema experto cuyos puntos de acceso tienden, literalmente, a disolverse en el seno de la comunidad. En el caso de nuestro ayuntamiento esa disolución llegaba a tener una expresión espacial. Los vecinos “de toda la vida” acudían a resolver sus problemas al bar del alcalde, un político independiente que gobernaba el pueblo gracias a su extensa red de lazos de reciprocidad. Otras categorías de residentes habían de manejar sus asuntos con la administración por la vía más formal y rutinaria de acudir a los mostradores del Ayuntamiento, un edificio recientemente remodelado como fachada de la institucionalidad local.

La comprensión del vínculo con las instituciones en términos de familiaridad y confianza interpersonal puede, no obstante, resultar engañosa, pues ya no estamos hablando de vínculos que tengan lugar en el contexto de una comunidad acotada. Se despliegan en el seno de sistemas fundamentalmente anónimos y deslocalizados, capaces por ende de redefinir radicalmente el alcance de tales relaciones. Una estrategia de análisis que haga hincapié en ese tipo de compromisos corre el riesgo de trasladar a la comprensión de los sistemas expertos de la modernidad sistemas de reglas generados en el contexto local que, si no anulados, quedan rearticulados por aquéllos. Ése suele ser el caso del análisis de la política en términos de clientelismo, entendido como mera continuidad entre formas modernas y redes tradicionales.

Además, una consideración de las formas fiduciarias modernas en términos puramente interpersonales se arriesga a tomar al pie de la letra las promesas contenidas en las formalidades del trato, promesas que ni los mismos agentes caen en el error de creer en su literalidad. En un mundo de sistemas expertos, donde un corte radical separa el “mostrador” de las “bambalinas”, nada es lo que parece. Que las azafatas sonrían no significa que el avión vaya a salir a tiempo. El plano ceremonial y el sustantivo no coinciden (Goffman, 1970).

### **Confianza figurada**

La noción interpersonal de la confianza es dominante sobre cualquier otra, hasta el punto de convertirse en metáfora, modelo y fuente de significación para toda clase de vínculos. Entre los informantes, el ideal de la confianza parece responder al ámbito primordial de las lealtades familiares o al íntimo de las afinidades electivas. Es, por tanto, una confianza en alguien más que en algo. En consecuencia, no es de extrañar que las instituciones quieran también presentarse personalmente, como un banco “amigo”, un ministerio “de todos”, una línea aérea donde uno se siente “en casa”. Las entidades desancladas precisan dotarse de un rostro propio, reconocible, para parecer dignas de confianza.

En la medida en que se trata de estrategias retóricas podemos denominarlas “confianza figurada”. Ésta se expresa en metáforas explícitas, pero también en una calculada puesta en escena que programan los departamentos de comunicación de las organizaciones: diseño de espacios en los puntos de acceso, incluyendo decoración, iluminación y mobiliario; logos y cartelería; políticas de personal, uniformes y arreglo de los empleados; servicios de atención; protocolos y directivas sobre el trato al usuario, etcétera. Las nuevas fórmulas estipulan hasta cómo sonreír, hablar o tocar a las personas. Por ejemplo, en el departamento de formación de una compañía aérea a las azafatas se les dan directivas como “Una cálida y amable bienvenida”, “Un saludo positivo y sincero”, “Contacto visual y sonrisa cordial”, “Presencia impecable”, “Anticiparse a las necesidades del cliente”, “Utilizar otros idiomas si es posible”, “Que se sientan importantes”, “Trato personalizado”, “Oportunidades para comunicarse con ellos”, “Evitar actitudes rutinarias”, “Un avión limpio y ordenado”, “Un eficaz y profesional servicio de comidas, bebidas y obsequios”, “Una rápida respuesta a las llamadas”, “Atención a las peticiones lo antes posible”, “El trato en posibles conflictos con calma y discreción”,

“Un correcto lenguaje corporal”, “Estar siempre visibles en cabina”, “Mensajes muy claros” o “Correcta entonación y pronunciación”.

El hecho de que estas estrategias sean retóricas no les resta un ápice de realidad o de fuerza. Los discursos institucionales son capaces de conformar las realidades cotidianas en las que vivimos. Eso sí, sus predicados son susceptibles de impugnación o contestación por parte de otras retóricas, en el encuentro con los usuarios. Los agentes están en capacidad de discriminar hasta qué punto se trata sólo de formas de hablar, es decir, de realidades construidas en el lenguaje más que en la práctica. Para impugnar tales argumentaciones las descalifican como una mera “fachada”, un “maquillaje”, una “operación de imagen”, expresiones que constituyen lugares comunes en el discurso convencional acerca de la administración, las empresas y las instituciones financieras. “En las clínicas privadas las enfermeras llevan minifalda, pero te escatiman los medicamentos”, “Puedes pagar una millonada por volar en clase preferente, pero a tu destino vas a llegar con el mismo retraso que los demás”, “La señorita que me atendió era muy amable, pero no me solucionó el problema”. Tanto es así que en ocasiones se produce una especie de inversión de los roles esperables. La organización apenas se muestra capaz de ofrecer nada más que “buenas maneras”, mientras, paradójicamente, los sujetos usuarios exigen “hechos”, “eficacia” y “tribunales”, es decir, menos consenso y más contrato.

Los propios miembros de las instituciones suelen mostrarse en privado críticos o desencantados con tales retóricas, por más que públicamente las abracen con fe entusiasta. Pueden, por ejemplo, denunciar ante la opinión pública riesgos y fallas disfrazados por la dirección. Pueden filtrar al exterior informaciones confidenciales para comprometer las políticas de imagen de la compañía, obligar a ésta hacia una toma de decisiones u obtener reivindicaciones laborales. A menudo descalifican los nuevos servicios de información y reclamaciones como un mero lavado de cara de la institución. Por citar un caso, algunos departamentos hospitalarios de atención a pacientes, ciertos expertos confesaban que su principal función no tenía tanto que ver con los problemas de los pacientes concretos cuanto con proporcionar a la gerencia una información directa sobre el hospital, no filtrada por la cadena de mando. De parecida manera, los funcionarios de aviación civil encargados de las indemnizaciones por pérdida de equipaje las entienden como una pura restitución económica por los daños producidos, nada parecido a un mecanismo de corrección, menos aún de reparación moral. En esta medida, la mirada a la retórica institucional desde dentro no parece más entusiasta que la exterior.

Un caso que ilustra este punto es el de la cadena de posiciones en relación con la información en los servicios de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid. Quienes de hecho tienen los datos precisos (por decir, de tipo presupuestario) se ubican en el centro de la estructura organizacional. Los funcionarios que atienden al público desde posiciones periféricas son, en consecuencia, perfectamente conscientes de los límites de la transparencia, dado que ellos mismos experimentan los obstáculos a un libre acceso al flujo informativo.

¿Significa esto que las políticas de comunicación organizacional son sencillamente cínicas, restringiéndose a tender cortinas de humo? Eso es lo que sugiere una comprensión del vínculo con las instituciones reducido a confianza figurada. Desde tal visión crítica, basada en nociones de “simulacro”, “alienación” o “falsa experiencia”, la autopresentación personalista y sonriente de las instituciones esconde, de hecho, el expolio del mundo de la vida. La intervención masiva de las viejas burocracias política, económica y tecnocientífica sobre las formas locales de cultura estaría asegurada, más que nunca, por esta nueva y amable cara.

Ciertamente, en nuestra etnografía no falta evidencia para apoyar ese tipo de interpretación. Un buen ejemplo es la doble evolución del sistema de crédito. Por un lado, el lenguaje de la confianza densa (cercanía, intimidad y reciprocidad) ha invadido toda la autopresentación del banco ante sus públicos –tanto la publicidad como la papelería, el diseño del espacio de las sucursales o la imagen corporativa–. Al mismo tiempo, los viejos procedimientos de asignación del crédito, basados en la autonomía de criterio y el conocimiento local de los directores de sucursal, con su relación directa con los clientes y sus circunstancias personales, han sido barridos en favor de un mero cálculo basado en perfiles estadísticos de riesgo controlados por un departamento central a salvo de cualquier influencia local. Los bancos pasan con increíble facilidad de la confianza pura al puro cálculo.

Sin embargo, la noción de repersonalización que estamos presentando sugiere una interpretación menos unidimensional. Desde nuestro punto de vista, ésta vendría a ser el resultado de la superposición de códigos en una estructura de doble legitimidad: uno contractual, que establece la orientación finalista del sistema experto y otro, añadido al anterior, que precisa la búsqueda de una legitimidad consensual con los sujetos sociales. Lo que se produce es una dialéctica en la relación entre confianza figurada y sujeto, dialéctica que posee un mayor o menor alcance dependiendo del tipo de contextos y sujetos involucrados. Por una parte, el trabajo expresivo organizado de manera

programática desde las cúpulas genera permanentemente anticuerpos ante el engaño y la falsa experiencia. Las propias retóricas institucionales son fuente de discurso crítico, tanto interna como externamente. Así que la teatralización de la confianza no se da por buena sin más. Por otro lado, los componentes simbólicos de ese código expresivo tienden a volverse sustantivos, generando expectativas y derechos. Esto es especialmente cierto en aquellas instituciones (como las políticas y administrativas) cuyo objeto fundamental es precisamente el derecho, pero lo mismo podría decirse de áreas con importantes facetas comerciales, como son las de la salud o el transporte. La teatralización lleva en sí la semilla de su propia transformación, pues suscita en los usuarios expectativas de confiabilidad y compromete a las instituciones en sus propias promesas.

### Sospecha cooperativa

En la medida que predicán una relación holista entre sujetos totales, tanto la confianza interpersonal como la confianza figurada contienen exigencias muy elevadas. En contraste, la idea de cooperación parece responder mejor al tipo de relación fragmentada, condicional, acotada y pragmática que liga normalmente a la mayoría de los usuarios con los sistemas expertos. De hecho, la actitud cooperativa nunca excluye, ni siquiera en los casos de mayor satisfacción con el rendimiento institucional, una vigilancia permanente ni una suerte de hipótesis pesimista del nativo: ante una institución, cualquier precaución es poca.

Así, los clientes, vecinos y ciudadanos de nuestra etnografía oscilan de la aquiescencia a la aprehensión, de la buena fe a la fiscalización implacable. Los vecinos en los consejos de participación municipal tratan de mantener un control estrecho sobre lo que hacen técnicos y políticos. Los pasajeros frecuentes del transporte aéreo se vuelven expertos en leer entre líneas las

razones (casi nunca claras) de retrasos o cambios en los horarios de embarque y despegue, así como en detectar los menores signos de anomalía durante el vuelo. En el hospital los pacientes piden explicaciones, y hasta pruebas, de las decisiones médicas.

En particular, el lenguaje de la queja domina el discurso usuario sobre los sistemas expertos. No importa cuánto haya mejorado este tipo de servicios en España en décadas recientes, el tono general es quejoso. Los grupos de discusión de usuarios siguen una narrativa de desencanto y vigilancia, puntuada por anécdotas de ciudadanos indefensos que sufren la ineficiencia y las arbitrariedades del sistema.

A este tipo de discurso lo acompaña una autoafirmación en la acción. Por ejemplo, entre los usuarios del aeropuerto madrileño es sabido que los taxistas se niegan a llevar a los clientes a localidades próximas al aeropuerto. En consecuencia, el pasajero avisado ha aprendido a mentir sobre su destino hasta que no está ya en ruta. Nuestra etnografía abunda en este tipo de astucias, como la de la campesina que rescató a su padre moribundo del hospital, secuestrándolo literalmente durante la noche en una furgoneta. O la de la parturienta que durante el trabajo de parto le espetó a su matrona: "Mira, yo sé parir. Ya lo he hecho antes".

Esta línea de interpretación se ve reforzada si miramos qué sucede al otro lado de la barrera, tras mostradores, despachos y cabinas. Por ejemplo, el número de errores médicos que puede registrarse durante un solo día en una unidad de cuidados intensivos es sorprendente (entendiendo por tales las desviaciones con respecto a una definición ideal de las tareas que conllevan riesgo añadido, desde una medicación excesiva o deficiente hasta sobrediagnóstico o escritura incomprendible, pasando por fallos en la cadena informativa). Por supuesto, la actitud rutinaria de los expertos torna invisible esta realidad al ojo del lego, neutralizando sus efectos desestabilizadores.

Esta visión tan maquiavélica tiene su reflejo en el sentimiento de presión social e incompreensión pública que manifiestan los expertos. Les preocupa su mala imagen, de la que culpan principalmente a los medios de comunicación. Dicho sentimiento es especialmente fuerte entre pilotos y médicos, considerados un día personajes prestigiosos y respetados, hoy en crisis por la masificación y universalización de los servicios. También encuentra expresión en el encarnizamiento misógino de los públicos contra azafatas y enfermeras, degradadas de "ángeles" a "camareras" y "sirvientas". Paradójicamente, el proceso reciente de visibilización del trabajo del cuidado por parte de las mujeres ha tenido el indeseado efecto de mercantilizarlo, depreciándolo a ojos del público.



Pero la lógica de la sospecha no es un privilegio del usuario. Los expertos mismos recurren sistemáticamente a ella a la hora de evaluar tanto a sus otros colegas como al sistema en su conjunto. Algunos doctores se reconocen remisos a ponerse ellos mismos, como pacientes, en manos del hospital. Y los neonatólogos de la unidad estudiada usaban un lenguaje considerablemente duro a la hora de juzgar las actitudes y sesgos de otras especialidades. En particular, estaban muy preocupados con el incremento de los embarazos artificiales por parte de los ginecólogos, pues percibían la sangrante contradicción de que cuanto mayor eficacia alcancen ellos en salvar las vidas de neonatos de poco peso, tanto más habrán de esperar que el emergente mercado reproductivo genere en el futuro ese tipo de paciente, con las secuelas que comporta.

En resumen, la estrategia analítica consecuente con esta noción de sospecha cooperativa contempla las relaciones entre instituciones y usuarios como un campo de intereses en juego (Elster, 1997), una forma de cooperación sin confianza (véase Gambetta, 1988; Misztal, 1996: 64). A nuestro juicio, tal perspectiva analítica identifica bien los límites de la institución tardomoderna, atrapada entre la necesidad de cubrir objetivos técnicos y de captar la cooperación voluntaria de sus usuarios, más que su beneplácito o su complacencia.

### **La doble estructura de la legitimidad y sus consecuencias**

Entonces, ¿por qué seguir hablando de confianza? ¿Representa algo más que una moda sociológica, o una confusión etnográfica entre categorías analíticas y nativas?

A nuestro juicio, el concepto de confianza no debe ser abandonado, sino entendido de una forma compleja. Para ello hay que comenzar señalando la insuficiencia del dualismo que opone la institución como “jaula de hierro” a los términos reencantados con que se presenta a sí misma. Ambas descripciones son incapaces de dar cuenta de lo que realmente sucede en el campo. Frente a ese dualismo, hemos de destacar la doble estructura de legitimidad de las instituciones tardomodernas. Dicha estructura implica una contradicción en el sentido marxista del término, un choque entre principios funcionales (cf. Offe, 1990; Beck, 1997). Ancladas en la lógica contractual del rendimiento con respecto a fines, no pueden evitar despersonalizar; conscientes de sus límites en este anclaje, promueven un creciente reconocimiento de la diversidad cultural e individual de los sujetos que previamente habían excluido. El resultado es un patrón confuso de vinculaciones que

responde a este doble y simultáneo movimiento de exclusión/reinclusión del sujeto, de desconocimiento/reconocimiento de las lógicas culturales por parte del sistema.

Una primera consecuencia de ese conflicto es la promoción e implementación de un código repersonalizador, que es hoy día un rasgo tan visible en nuestros contextos de estudio como debió serlo en otras épocas la tendencia a despersonalizar. Por su medio los sistemas expertos tratan de recuperar al sujeto en los procesos institucionales, restaurar la fractura entre mundo organizacional y mundos de la vida, superar el déficit de legitimidad de aquél, dotarlo de un rostro sonriente, en definitiva, reencantar el entorno de la relación entre instituciones y usuarios. A nuestro parecer, tal código expresivo no cancela ni sustituye al régimen institucional de la racionalidad instrumental sino que se superpone a él. Y no es una mera continuación del mecanismo instrumental. Suscita contradicciones y paradojas cuyo alcance en cuanto a los fines y procedimientos del sistema habrá aún de evaluarse empíricamente.

Al establecer la hipótesis de una superposición entre el código repersonalizador y el régimen instrumental-contractual de la institucionalidad tardomoderna, queremos dar a entender que, desde nuestro punto de vista, resulta errado conceptualizar estas transformaciones como un “post” (en el sentido de un corte o discontinuidad radical con el régimen precedente). No hay propiamente superación o trascendencia de lo anterior. Tampoco se trata sin más de un simulacro carente de repercusiones, una mera tapadera de los procesos duros, “reales”, de toma de decisiones. Sin abandonar su fundamento contractual, las organizaciones formales buscan estipular modos consensuales de legitimidad respecto a sus usuarios.

Una segunda consecuencia de este doble patrón es la tensión entre las metas de la institución como sistema racionalizado y los sentidos con que las llenan los sujetos concretos. Aquí *sentido* es un concepto emparentado con otros como *densidad semántica* (Lash, 1997), *esfera íntima* (Giddens, 1997) o *energías de vinculación* (Habermas, 1998), y se refiere a las diversas formas de producción simbólica emergentes de la vida cotidiana. Es que los seres humanos no sólo tenemos necesidad de cumplir metas sino también, y sobre todo, de encontrarles un sentido intersubjetivamente compartible con otros. Las instituciones de la modernidad suponen un tremendo incremento relativo a niveles de eficacia y posibilidades prácticas (por ejemplo, las asociadas a las esferas del consumo o la comunicación), pero también un vaciamiento o un déficit correlativos en cuanto a las orientaciones de valor consensuadas entre sujetos que se hallan permanentemente

forzados a optar (Habermas, 1986; Beck, 1992). Un tipo de conflicto que se hace notorio en cuestiones como el discurso de los funcionarios sobre el valor de la participación democrática, el monopolio de los médicos en la administración de las secuelas de la enfermedad, entre ellas la muerte, o las diatribas de los técnicos de diversa clase siempre que su conocimiento experto se cuestiona públicamente.

En las instituciones contemporáneas, tratar de dar significados consensuales a actividades instrumentales dispara una creciente explicitación reflexiva de sus contenidos y procedimientos. Esa reflexividad no es algo individual, depende de la posición que cada quien tiene en el juego institucional. El código de repersonalización del que venimos hablando se pone en práctica, por tanto, según una variedad de marcos institucionales que articulan de diferente manera la relación entre lo contractual y lo consensual. En nuestro estudio aparecieron tres modalidades.

Primero, los sistemas ligados al campo político, administrativo y jurídico. El principal rasgo de este campo es la presencia de lo que hemos denominado una reflexividad programática, basada en el principio democrático del discurso y por ende inserta en la estructura misma del sistema experto. Esta reflexividad programática, centrada en el sistema en tanto conjunto de reglas de convivencia, se ve acompañada frecuentemente por otra forma de reflexividad que podemos llamar dialógica y que emana de los profesionales como agentes concretos, cuyos valores y decisiones introducen en las lógicas institucionales sentidos procedentes de mundos de la vida, en principio ajenos a la racionalidad del sistema experto como tal. La reflexividad programática tiene dos fuentes distintas: una jurídica, en los principios de discurso y ciudadanía; otra pragmática, en los principios de calidad y satisfacción que cada vez dominan más el mercado.

Segundo, los sistemas vinculados al campo tecnológico-instrumental. En este campo se trata, sobre todo, de formas de reflexividad dialógica, generadas no desde el imperativo democrático sino desde la relación práctica de los profesionales con los distintos mundos de la vida con los que entran en intercambio en el ejercicio de su profesión.

Tercero, los sistemas asociados al campo financiero y mercantil, donde la meta institucional de maximización del beneficio parece bastante impermeable a la introducción de sentidos extrainstitucionales. Podríamos decir que el dinero es ciego. El examen de los puntos de acceso a este sistema muestra una considerable desvinculación entre las metas del sistema financiero y los sentidos locales de la práctica de los agentes. No

es de extrañar, por consiguiente, que autores como Simmel o Giddens hayan tomado justamente al dinero como modelo de sistema simbólico abstracto, desanclado (Simmel, 1977; Giddens, 1994).

Además de la reflexividad programática, centrada en el sistema, y la reflexividad dialógica, centrada en el experto, hay que añadir la existencia de una reflexividad en los márgenes, centrada en el usuario. La primera se refiere a modos de autorreconocimiento por parte del sistema, que atienden a su necesidad de revinculación. Es un proceso controlado centralmente, desde la cúpula de las organizaciones, orquestado de forma estratégica, que se procesa con una relativa suavidad y lubrica los procesos de cambio y conflicto institucional. La segunda alude a las lógicas de reanclaje que los expertos introducen por vía de su propia experiencia sociocultural, pues antes que profesionales son también ciudadanos, clientes, pacientes o usuarios. Finalmente, la reflexividad en los márgenes es aquella que irrumpe en el punto de acceso en la confrontación cotidiana entre el sistema experto y el mundo vivido de los sujetos.

Las organizaciones son capaces de procesar de manera más o menos prevista y ordenada las formas programática y dialógica de reflexividad a través de sus canales ordinarios de comunicación. La reflexividad en los márgenes, por el contrario, suele procesarse más abruptamente, siguiendo los formatos de la reclamación y el contradiscurso, cuando no los de la transgresión normativa, la falla o el colapso. Característicamente es percibida por medio de metáforas del caos y de escenarios imaginarios de vulnerabilidad del sistema. Es en este aspecto donde el estudio de los puntos de acceso se hace especialmente pertinente, pues en su calidad de lugares de tránsito y acumulación de personas, éstos a menudo operan como auténticas metáforas de desorden social (pensemos simplemente en los escenarios del aeropuerto y la sala de urgencias). El reconocimiento de esta forma de reflexividad por parte de la organización va siempre a remolque de las circunstancias y se dirige normalmente a evitar el horizonte de la catástrofe o a paliar las consecuencias del colapso.

## **Conclusión**

La etnografía de los intercambios entre expertos y usuarios en puntos de acceso permite documentar un número de problemas interesantes en torno a la naturaleza del vínculo entre las instituciones tardomodernas y sus destinatarios, problemas que tienen que ver con confianza, riesgo, visibilidad, diferencia, conocimiento, igualdad y justicia en la conexión entre fuerzas racionalizadoras y mundos locales. Aquí hemos argumentado

que dicha relación no puede ser entendida en términos de pura racionalidad instrumental sino que resulta necesario atender a la pluralidad de formas de reflexividad que vienen generando los nuevos procesos orientados a recrear y reencantar esos vínculos. Tales procesos buscan aproximar la sonrisa de la institución a sus usuarios mediante retóricas institucionales que predicen confianza.

Es cierto que el fenómeno que hemos denominado “repersonalización” se produce prioritariamente en un plano ceremonial o simbólico, el del trato amable y distinguido como expresión deferente de la dignidad sagrada de la persona (Goffman, 1970, 1979). Es decir, presupone una disociación tajante entre la acción técnica del experto y las dimensiones expresivas del trato. Desde ese punto de vista, podría considerarse que la repersonalización no es más que una enorme estrategia retórica, una puesta en escena orquestada por la institución. En cierta manera es así, dada la división del trabajo institucional entre toma de decisiones técnicas, por un lado, y políticas de información e imagen, por otro. Esa división implica procesos más o menos “duros”, en el sentido de más o menos impermeables a la acción y opinión de los públicos.

No obstante, la etnografía indica hasta qué punto dicha disociación resulta cuestionada. Vemos a los vecinos de un distrito exigiendo participar directamente en decisiones urbanísticas y a pacientes que se niegan a aceptar determinadas disposiciones médicas. Esos usuarios están tomando al pie de la letra la promesa de cogestión implícita en la retórica de los expertos. Además, encontramos el fenómeno complementario de que los distintos agentes institucionales asumen actitudes de distancia crítica respecto al funcionamiento de la organización a la que pertenecen, identificándose en cierta medida con el punto de vista de los usuarios, incluso actuando en calidad de tales.

Así, al verse públicamente comprometida la credibilidad experta, los alcances ceremoniales de la repersonalización imponen también nuevos límites en la capacidad de los expertos para actuar monológicamente en el futuro. Las consecuencias de la repersonalización no son sólo ceremoniales, inciden a largo plazo sobre planos sustanciales de la actividad del sistema. Lo distintivo de este proceso es la conversión de los objetos de intervención en sujetos de diálogo frente a la institución. La dinámica interna es desbordada por negociaciones y tensiones con el exterior, expresando acuerdos y convenciones emergentes sobre las metas mismas del sistema.

Por estas razones hemos propuesto aquí una interpretación de los procesos repersonalizadores en términos del trabajo de un doble código de vinculación, con-

tractual y consensual al mismo tiempo, concebible como una superposición de principios organizativos. Quizá las instituciones tardomodernas nunca hayan dejado de ser la unidimensional maquinaria para resolver problemas y procesar personas que siempre fueron. Pero, de algún modo, su racionalidad ha quedado inextricablemente enredada con la de los sujetos sobre los que se supone debían actuar.

Nuestra apreciación es que las constantes disfunciones, conflictos y encerronas del funcionamiento cotidiano de los sistemas expertos, que los informantes de nuestra investigación expresaron una y otra vez con sus referencias a la queja amarga, la reclamación insatisfecha, el “lío”, el “caos”, el “desorden” y el “embrollo”, ponen en entredicho cualquier imagen adámica en el sentido de que la institución tardomoderna ha conseguido desligarse de las coerciones de una racionalidad tecnoburocrática para revincularse totalmente con los sujetos que la viven. Esto abre la puerta al estudio de las variadas y contradictorias formas que ese vínculo viene tomando, y las que tomará en el futuro.

## Bibliografía

- ABÉLÈS, MARC  
1990 *Anthropologie de l'Etat*, Armand Collin, París.
- BECK, ULRICH  
1992 *Risk Society. Towards a New Modernity*, Sage, Londres [1986].  
1995 *Ecological Enlightenment. Essays on the Politics of the Risk Society*, Humanities Press, Nueva Jersey.  
1997 “La reinención de la política: hacia una teoría de la modernización reflexiva”, en Ulrich Beck, Anthony Giddens y Scott Lash, *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*, Alianza, Madrid, pp. 13-73.
- DOUGLAS, MARY  
1985 *How Institutions Think*, Routledge, Londres.  
1992 *Risk and Blame: Essays in Cultural Theory*, Routledge, Londres.  
1996 *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*, Paidós, Buenos Aires [1985].
- ELSTER, JON  
1997 *El cemento de la sociedad. Las paradojas del orden social*, Gedisa, Barcelona [1989].
- FUKUYAMA, FRANCIS  
1995 *Trust. The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, Free Press, Nueva York.
- GAMBETTA, DIEGO  
1988 “Can We Trust Trust?”, en Diego Gambetta, ed., *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*, Blackwell, Oxford, pp. 213-237.
- GELLNER, ERNEST  
1989 “La jaula de goma: desencanto con el desencanto”, en *Cultura, identidad y política. El nacionalismo y los nuevos cambios sociales*, Gedisa, Barcelona, pp. 164-177.
- GIDDENS, ANTHONY  
1994 *Consecuencias de la modernidad*, Alianza, Madrid [1990].

- 1997 "Vivir en una sociedad post-tradicional", en Ulrich Beck, Anthony Giddens y Scott Lash, *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*, Alianza, Madrid, pp. 75-136.
- GOFFMAN, ERVING  
1970 *Ritual de la interacción*, Tiempo contemporáneo, Buenos Aires.  
1979 *Relaciones en público. Microestudios de orden público*, Alianza, Madrid.
- HABERMAS, JÜRGEN  
1986 *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*, Amorrortu, Buenos Aires [1973].  
1998 *Facticidad y validez. Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*, Trotta, Madrid [1992].
- HACKING, IAN  
1985 *Reconstructing individualism*, Stanford University Press, Stanford.
- HERZFELD, MICHAEL  
1993 *The Social Production of Indifference. Exploring the Symbolic Roots of Western Bureaucracy*, The University of Chicago Press, Chicago.
- LASH, SCOTT  
1997 "La reflexividad y sus dobles: estructura, estética, comunidad", en Ulrich Beck, Anthony Giddens y Scott Lash, *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*, Alianza, Madrid, pp. 137-208.
- LASH, SCOTT, Y BRIAN WYNNE  
1992 "Introduction", en Ulrich Beck, *Risk Society. Towards a New Modernity*, Sage, Londres.
- LUHMANN, NIKLAS  
1979 "Trust. A Mechanism for the Reduction of Social Complexity", en *Trust and Power*, John Wiley, Londres, pp. 1-103.  
1988 "Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives", en Diego Gambetta, ed., *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*, Blakwell, Oxford, pp. 94-107.
- LYON, LARRY  
1989 *The community in urban society*, Lexington Books, Lexington, Mass.
- MARCUS, GEORGE E.  
1995 "Ethnography in/of the World System. The Emergence of Multi-Sited Ethnography", en *Annual Review of Anthropology*, núm. 24, pp. 95-117.
- MISZTAL, BARBARA A.  
1996 *Trust in Modern Societies. The Search for the Bases of Social Order*, Polity Press, Cambridge.
- MUTTI, ANTONIO  
1987 "La fiducia. Un concetto fragile, una solida realtà", en *Rassegna italiana di sociologia*, vol. xxviii, núm. 2, pp. 223-247.
- OFFE, CLAUS  
1990 *Contradicciones en el Estado del bienestar*, Alianza, Madrid.  
1992 "Criterios de racionalidad y problemas del funcionamiento político-administrativo", en *Partidos políticos y nuevos movimientos sociales*, Sistema, Madrid.
- SCHULTZ, ALFRED, Y THOMAS LUCKMANN  
1977 *Las estructuras del mundo de la vida*, Amorrortu, Buenos Aires.
- SIMMEL, GEORG  
1977 "El secreto y la sociedad secreta", en *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*, I, Revista de Occidente, Madrid, pp. 357-424 [1908].
- VELASCO, HONORIO M., ET AL.  
s/f *La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en puntos de acceso a sistemas expertos*, Trotta, Madrid (en preparación).
- WEBER, MAX  
1944 *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*, Fondo de Cultura Económica, México [1922].